Buenos Modales
Buenos Negocios

Protocolo en la empresa de hoy

EDITH CORTELEZZI

Grijalbo

Alba Edith Cortelezzi

Buenos modales, buenos negocios
Protocolo en la empresa de hoy

Grijalbo

Se lo dedico a usted, estimado lector, por su inquietud por este tema y por no subestimar la importancia de los comportamientos que corresponden a cada ocasión.

Agradecimientos

A mis padres, que me dieron educación desde la cuna y por ende las herramientas necesarias que me abrieron las puertas del mundo.

A Daniela Di Segni, autora de libros maravillosos como *¿Hace calor o soy yo?*, *Amigas*, entre muchos otros, quien me animó, ayudó, dedicó su tiempo y marcó el rumbo para emprender este camino increíble de escribir un libro.

A Roberto Gabriel, por sus horas frente a la computadora para poder presentar a la editorial un original legible.

A Susanba Yacar, por sus investigaciones sobre material de consulta sobre este tema.

A mis hermanos Estela y José Luis, por su apoyo permanente.

A Julio C. Nissan, por su apoyo incondicional y a todos mis amigos y alumnos que me alentaron de una u otra forma.

Para la Editorial todo mi reconocimiento, especialmente a Florencia Cambariere, que se preocupó por cada tema y por su compromiso con el libro.

A todos, “gracias”.

Prólogo

Será porque siempre toleré mal la excesiva formalidad, porque predomina en mí lo impulsivo y espontáneo a causa de que más de una vez quise morirme de vergüenza por algún error de aquellos que parecen no tener regreso. El hecho es que, desde un principio, me atrajo la idea de Edith Cortelezzi de escribir un manual sobre lo que habitualmente se llama "protocolo y buen comportamiento". Términos que, no nos engañemos, nos generan reacciones adversas, porque se relacionan con atributos de nobleza y de solemnidad y con recuerdos de situaciones difíciles de manejar y de mucho estrés. Al mismo tiempo nos despiertan atracción, porque las presentaciones, las jerarquías sociales y las ubicaciones en las mesas tienen un encanto, producto de sus vericuetos inesperados.

Los que tenemos bastantes años recibimos una educación que todavía conservaba matices europeos. En esos tiempos, los modales, el respeto y la "buena educación" eran prioridades de la vida cotidiana. "Por favor", "gracias", "permiso" y "disculpe" no eran palabras esperables, sino obligatorias. Comer sin apoyar los codos, no hablar con la boca llena y no levantarse de la mesa hasta que todos terminaran eran pautas tan básicas que podían considerarse genéticas. La cortesía era imprescindible para circular por la vida cotidiana: había que saber agradecer un regalo o una

invitación, escribir una nota de condolencias y preparar bien la mesa para cualquier ocasión.

Pasó mucha agua bajo el puente y nuestras vidas se vieron sacudidas tanto por el furor psicologista, con su temor por los traumas psíquicos en la infancia, como por las libérrimas premisas y conocidos excesos del célebre Dr. Spock. Nada fue igual después. Por si fuera poco, la posmodernidad, con su desprecio por la cultura previa, nos hizo llegar a un punto en el que nadie parece saber muy bien qué es lo que hay que hacer. Las costumbres colapsaron en la misma medida en que cambiaron los tiempos y, aunque sea cierto que "relajar" un poco las normas era necesario, hoy mucha gente exitosa de diferentes ámbitos, que no ha tenido la suerte de incorporar las reglas adecuadas en el marco de la familia, se encuentra con que debe aprender a conducirse tanto en la sociedad como en el ámbito empresario, a menudo de manera acuciante. Ubicar correctamente a los comensales, elegir la vestimenta adecuada para cada ocasión, saludar como corresponde a visitantes extranjeros son algunos de los enigmas que enfrentan las generaciones posteriores a Spock. Más aún cuando, por capacidad y esfuerzo, muchos jóvenes se encuentran súbitamente instalados en puestos directivos de mucha responsabilidad.

Edith Cortelezzi detectó esta necesidad hace ya unos cuantos años, cuando inició sus cursos sobre "protocolo y comportamiento social" que toman ahora forma de libro y llenan un vacío cultural de nuestros días. Para bien de los lectores, desmitifica la pomposidad asociada con el término "protocolo" y no cae en ninguno de los extremos absurdos que algunas escuelas pregonan. No sugiere, como alguna vez leímos, que los manteles deban guardarse colgados para que al utilizarlos no muestren pliegues, porque para lograrlo habría que vivir en el palacio de Versailles (los mortales comunes los guardamos en un estante y, si están muy arrugados, antes de usarlos los repasamos sobre la mesa). Pero nos

avisa que hoy, cuando el mundo es cada vez más angosto, es necesario conocer reglas y costumbres que pueden marcar, nada más ni nada menos, la diferencia entre el éxito y el fracaso en una gestión comercial.

Con el pasar de las páginas se entiende rápidamente que no hay situación cotidiana que no se relacione, aun tangencialmente, con el buen comportamiento. Este, además, explicado en palabras llanas y corrientes, se vuelve accesible y atractivo.

Finalmente, cubre con una agradable cuota de humor todos los temas que pueden preocupar a jóvenes ejecutivos y empresarios pujantes. Brinda también su ayuda a secretarias y funcionarios responsables de eventos y reuniones de trabajo y llena las expectativas de quienes han entendido que saber conducirse en sociedad y en el ámbito empresario es una ventaja diferencial de valor incalculable. Y no excluye ni a los padres cuidadosos de la educación de sus hijos ni a las muchas personas que aman el buen modo y cuidan los detalles para evitar caer en situaciones incómodas o en excesos absurdos.

DANIELA DI SEGNI

Buenos Aires, diciembre de 2008

Definiciones de ceremonial, etiqueta y protocolo

El Diccionario de la Real Academia Española define estos términos de la siguiente manera:

Ceremonial: conjunto de formalidades para los actos públicos y solemnes.

Etiqueta: ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se deben observar principalmente en las casas reales y en actos públicos solemnes. Por extensión ceremonia en el trato entre las personas a diferencia del trato familiar.

Protocolo: regla ceremonial diplomática establecida por decreto o costumbre.

¿Es lo mismo “Ceremonial” que “Protocolo”?

Mas allá de estas definiciones, Maurice Delmee, experto en el tema, explica que “protocolo” es sinónimo de “ceremonial”, pero no de “etiqueta”, aunque agrega que “es difícil establecer con precisión las diferencia entre ‘ceremonial’ y ‘etiqueta’”.

La tendencia es aceptar los términos “etiqueta”, “protocolo” y “ceremonial” como sinónimos. No obstante, siempre se encontrará a los amantes de la etimología, que aseguran que estos términos poseen un significado diferente.

La leyenda negra sobre el ceremonial

El ceremonial tiene también su leyenda negra, surgida por la desviación que le fue impuesta por el feudalismo y las monarquías absolutas, no con un fin ético, sino para exaltar la figura de los soberanos, los señores y de los grandes de sus cortes.

Esta ha sido expresada en diversos textos. Uno al azar, el artículo referente a la etiqueta en el Diccionario Enciclopédico Hispanoamericano, de seriedad reconocida, dice: “La vanidad y la soberbia congénitas en quien por derecho de nacimiento o herencia ocupa un trono crearon esa etiqueta, y que coartando la libertad de los mismos en cuyo obsequio y honor se introdujo, humilla a todos los que por afecto a las reales personas o por obligaciones de su cargo tienen que pisar las regias habitaciones y dirigir la palabra a los monarcas”.

Resabios de esas opiniones subsisten, y quienes no logran advertir el sentido armonizador y ordenador del ceremonial y su valoración como medio para servir a la interrelación dentro de la sociedad moderna consideran con escepticismo su importancia. Más bien, y en casos extremos, se lo considera inadecuado para la vida democrática. Pero a esas personas no puede juzgárselas, ya que carecen de una somera y adecuada información.

“En la época contemporánea, sea cual fuere la forma de gobierno

que se hayan dado los Estados, en todos, las normas del ceremonial son aplicadas, con mayor o menor rigidez" (cita extraída del libro *Ceremonial* publicado por el señor Embajador Jorge G. Blanco Villalta. Buenos Aires, 1992, Lugar Editorial).

Parte I: Cortesía empresarial

Capítulo 1: El protocolo dentro de la empresa

¿Por qué es necesario considerar el protocolo?

No hay dudas sobre que el protocolo es imprescindible. Tiene una particular importancia para la empresa y también para los propios empleados, porque todos deben comportarse según las exigencias de la vida dentro del ámbito laboral.

El protocolo está presente en las reuniones de trabajo, en los seminarios, en todo lo relativo a la imagen de la compañía, en el manejo de las relaciones con otras empresas y también en los preparativos necesarios para la celebración de actos sociales, culturales, deportivos y corporativos.

Se pueden enumerar una serie de trabajos que en el mundo empresarial está íntimamente relacionada con el área de protocolo, como, por ejemplo:

– que un mail se debe contestar dentro de las veinticuatro horas,
– que hay que devolver todos los llamados recibidos,
– con cuánto tiempo de antelación se envía una invitación,
– que se agradece al día siguiente de un evento…

Existe una estrecha relación entre el protocolo y las relaciones públicas y también con las relaciones con los medios de comunicación.

Hoy es muy difícil trabajar en cualquier sector sin seguir los lineamientos del protocolo empresarial. A menudo, se omiten cosas que no parecen importantes, pero esos errores entorpecen posteriormente las relaciones con los clientes.

Toda empresa debe tener su Manual de Protocolo. A veces se lo denomina familiarmente con el color de su portada, *El libro azul*, por ejemplo. Allí están reunidas las normas y los códigos que deben respetar todos en la empresa. Su lectura es obligatoria al ingresar a la compañía y el empleado debe ajustar su comportamiento a esos principios. En general, las empresas hacen firmar a sus empleados una nota de conformidad con lo estipulado en el manual.

Sin protocolo, las relaciones dentro de una empresa serían caóticas. Nadie respetaría las jerarquías y el desconocimiento de las reglas conduciría a continuos enojos y falta de respeto. El orden jerárquico tiene su razón de ser y está justificado por la estructura administrativa de la organización.

En la actualidad, el sector privado desarrolla gran cantidad de eventos de especial relevancia social que están regidos por reglas de protocolo y etiqueta.

El protocolo es una herramienta importante para lograr el prestigio que la empresa busca desde cualquiera de sus perspectivas. Toda firma debe saber que contar con un buen producto ya no resulta suficiente y que cada vez son más importantes los lineamientos que dicta el protocolo empresarial, porque contribuyen a la consolidación de la imagen corporativa y del posicionamiento en el mercado.

El protocolo es necesario porque ayuda a cuidar los detalles en las relaciones humanas y corporativas. Si esto se extiende a todos los ámbitos de la empresa, se jerarquiza cada una de las tareas.

¿Para qué sirve?

El protocolo sirve para lograr una buena y armoniosa convivencia en el ámbito laboral. Ayuda a comprender la necesidad de adaptarse, integrarse y conocer cuáles son las reglas para seguir y para observar el trato correcto tanto con los superiores como con los subalternos.

Para comenzar, un punto importante dentro de la convivencia laboral es el buen humor: trate de sonreír habitualmente, a menos que alguien le comunique una mala noticia. También es muy positivo utilizar un tono de voz agradable. Será mucho más fácil lograr un mejor rendimiento de nuestros colaboradores si los tratamos con educación.

Es frecuente que se produzcan roces entre los miembros del personal que tienen la misma jerarquía, por lo que los individuos de carácter fuerte deberán ser cuidadosos para evitar situaciones de las cuales será difícil regresar.

El protocolo sirve, por ejemplo, para saber cómo desenvolverse en situaciones como la siguiente:

¿Qué pasos debe seguir si está llevando a cabo una reunión en su oficina con invitados y desea integrar a un colega? Primero, llamarlo por teléfono para que se acerque a su oficina. Luego, ponerse de pie cuando él entre. En último lugar, saludarlo y presentarlo a los visitantes, indicándole un asiento antes de sentarse.

Aquí avanzaremos, entonces, sobre una serie de recomendaciones para que usted pueda desenvolverse con soltura ante casos como el descripto.

Lo primero que hay que saber es que dentro de la misma empresa no es necesario pedir permiso para entrar o retirarse de algún lugar o reunión.

Es clave el respeto hacia la persona que se tiene cerca. El saludo correcto es “buenos días” y no sólo “buenas”. Y si alguien está

hablando por teléfono y usted necesita comunicarle algo, no debe quedarse parado a su lado, sino esperar a que corte para acercarse.

Un hombre que en ámbitos sociales se levanta de su asiento cada vez que una señora entra al lugar donde él está, no debe hacerlo en el lugar de trabajo, cuando una colega entra en su oficina.

No es correcto recibir a una persona y hacerla esperar mientras usted habla por teléfono. Acorte la conversación y solicite que no le pasen llamadas, a fin de concentrarse en su visitante.

En general, los subordinados deben aceptar y seguir las indicaciones de superiores. De no estar de acuerdo con algún mandato recibido, exponga su parecer en privado y con cortesía.

El trato con subordinados debe ser respetuoso. Se tendrán en cuenta sus horarios de salida, evitando organizar reuniones justo en el momento en que deben retirarse.

En un primer encuentro entre personas de diferentes empresas, se deben tratar de usted y no por su primer nombre. Si se trata de una situación especial y por las edades surgiera el tratamiento de "vos", puede ser utilizado siempre que previamente se haya solicitado permiso para hacerlo. También es posible tutear cuando la persona de mayor edad se lo pida o cuando la relación entre el jefe y su empleado sea informal.

Cuide los pequeños detalles que hacen mejor la convivencia. Piense que los grandes detalles se cuidan solos.

Tener buenos modales es una vía para crecer tanto en el plano profesional como en el personal.

Una empresa que respeta el ceremonial contribuye a desarrollar una imagen corporativa profesional y dinámica.

Buenos modales, buenos negocios

Las relaciones sólidas en el mundo de los negocios incluyen el

dominio fluido del protocolo laboral y de la etiqueta social.

Es cada vez más frecuente ver cómo los ejecutivos aprenden los buenos modales debido al auge de los negocios con extranjeros y al *boom* del turismo en la Argentina. Estos fueron incentivos para que los empresarios decidieran comportarse como corresponde.

Parte del éxito de un ejecutivo reside en utilizar con corrección estos conocimientos:

– Cómo presentarse.
– Cómo relacionarse con ejecutivos de diferentes culturas.
– Cuál es el momento correcto de entregar la tarjeta personal.
– Interpretar el lenguaje corporal.
– Respetar el espacio personal (cada persona posee un espacio propio que le pertenece y que difiere de una cultura a otra, que no debe ser invadido).
– No dejarse llevar por la efusividad en una conversación en el ámbito laboral que produzca un contacto físico. Además de no ser correcto, existe un número considerable de personas que se sienten molestas ante esta situación.
– Dominar el arte de la conversación.

Todos estos temas serán desarrollados en profundidad a lo largo del libro.

Si bien la videoconferencia o el celular están cambiando mucho la forma de hacer negocios, la realidad indica que el intercambio personal sigue vigente. Es sencillo y dará muy buenos resultados realizar estos encuentros con respeto y consideración.

A la hora de hacer negocios, el cliente espera terminar la transacción con la sensación de que es una persona muy valiosa para la empresa. Esto se logra con el empleo de buenos modales en las diversas etapas de la negociación y con la capacidad para responder adecuadamente a las distintas situaciones.

Los buenos modales ayudan a transitar las situaciones difíciles sin tropiezos y son uno de los mejores aliados a la hora de negociar.

Capítulo 2: La entrevista de trabajo y el protocolo

Pautas para conseguirla

Las entrevistas de trabajo generan mucha expectativa. Para que avance más seguro en esta situación, recibirá aquí algunos tips que lo ayudarán a manejarse mejor. Existen reglas desde el protocolo que deben ser respetadas, dado que si usted cometiera alguna falta en esta situación, le resultará muy difícil revertir su imagen. En este capítulo se mencionarán los comportamientos que deben evitarse en una entrevista de trabajo y los que son positivos para alcanzar el perfil laboral solicitado.

Paradójicamente, hay muchos jóvenes que provienen de colegios muy exigentes en su formación y en muchos casos con postgrados apreciados por su excelencia en todo el mundo y tienen ciertas dudas en el momento de iniciar la búsqueda laboral. Esto significa que su formación académica los coloca por encima de otros aspirantes, pero a la hora de "venderse" y de recurrir al marketing se sienten inseguros con relación a qué pautas deben seguir.

Prepárese para dedicar tiempo y esfuerzo a la búsqueda de

empleo aplicando las reglas básicas de este capítulo.

Esta búsqueda no debe centrarse sólo en responder a los pedidos que aparecen en Internet o en medios gráficos para el puesto que usted se considera idóneo. Además, haga saber a su entorno sobre su búsqueda, ellos lo conocen y podrán recomendarlo, dando buenas referencias. Intente también realizar presentaciones espontáneas en empresas y en consultoras.

Es conveniente ofrecerse para participar de trabajos no rentados para así ampliar vínculos y entrar en contacto con las personas indicadas, que lo verán desenvolverse y lo tendrán en cuenta para futuros puestos en mejores condiciones.

Otra alternativa es publicar un aviso en las secciones de "solicitudes de empleo", ya sea en un diario o en Internet.

La búsqueda de trabajo es un trabajo en sí mismo una tarea que debe llevarse a cabo con entusiasmo y perseverancia. Las contrariedades no deben hacerlo desistir.

Redacción del currículum vitae

Su currículum debe ser su principal instrumento de marketing, por lo que hay que elaborarlo con sumo cuidado. Es una campaña de venta directa por escrito. Y el "producto"… ¡es usted!

Recuerde que no es su autobiografía. Es preciso que despierte el interés de la persona a la cual va dirigido. Tiene que ser seleccionado entre otras presentaciones y lograr incluso que se destaque por algún detalle singular más allá de su idoneidad, su formación y sus antecedentes laborales. Debe tener la capacidad de llamar la atención de una persona que está habituada a evaluar estos documentos. En otras palabras, debe despertar en el seleccionador la voluntad de conocerlo. Los expertos en colocación

de profesionales en el mercado dicen que sólo el 5% de los CV hace que el candidato sea llamado para la entrevista, el 15% se archiva y el resto… se olvida.

Al redactar su CV, tendrá que destacar y poner en primer lugar sus conocimientos específicos que lo hacen idóneo para el cargo al cual se postula. Sea sincero. Todo lo que ponga sobre su formación y sus calificaciones será chequeado. Si lo presenta en diferentes empresas, destaque en cada oportunidad las habilidades que posee de acuerdo al puesto que están solicitando. Además, se acostumbra a redactar unas líneas para adjuntar a la presentación. De más está decir que presentarlo escrito a mano está fuera de toda discusión.

Si usted apunta a un cargo en otro país, debe averiguar las características de ese territorio, porque hay detalles que no deberá mencionar en el CV, a riesgo de que sean considerados discriminatorios, como la edad, el estado civil o color de la piel, entre otros.

En algunos casos le solicitarán una foto adjunta. Utilice una máquina que optimice la calidad en la impresión. Una fotografía desdibujada por la mala calidad de la copia lo desmerece.

Si usted tiene conciencia de sus limitaciones a la hora de redactar, puede recurrir a personas que ofrecen sus conocimientos en esta área para confeccionarlo. Otra posibilidad es apelar a la ayuda de algún compañero o hacerlo usted mismo y luego mostrarlo a otra persona en quien confíe y solicitarle ayuda para corregirlo si fuese necesario. Usted está preparado para cubrir la vacante para la cual se postula, no para redactar su CV.

De todas maneras, presentar un currículum es un paso necesario. Recuerde que lo podrá aprovechar más de una vez, agregando o quitando alguna mención para hacerlo más personalizado de acuerdo a los requerimientos puntuales en cada oportunidad.

Información obligatoria en todo currículum:

– Datos personales. Nombre, fecha de nacimiento (es mejor que colocar la edad), estado civil, dirección, teléfono con código de área, e-mail.
– Formación académica. Estudios que hayan cursado en todos los niveles, fecha y lugar en que obtuvo los títulos, conocimientos de otros idiomas (indicando nivel oral y escrito), cursos de perfeccionamiento realizados y otros datos o antecedentes que puedan ofrecer una clara imagen sobre su formación intelectual.
– Experiencia laboral. Empleos desempeñados por orden cronológico, citando en primer lugar el último trabajo realizado.
– Referencias. Dos o tres nombres de personas o empresas que permitan verificar la exactitud de los datos consignados, con sus números de teléfonos. En el caso de que usted sea estudiante aún sin experiencia, indique profesores que puedan recomendarlo.

No olvide avisar a las personas que mencionó como referencia, no es correcto que alguien se ponga en contacto con ellos si antes usted no los hubiera "advertido". Si nota cuando se lo comunica que no resulta muy de su agrado tal mención, busque otra alternativa.

Si no se lo solicitan expresamente, evite mencionar sus aspiraciones económicas, porque si manifiesta una retribución muy alta o se conforma con un sueldo bajo puede ser la causa por la cual rechacen su solicitud sin darle la oportunidad de expresarse o negociar su sueldo. Si consigue una entrevista, podrá allí explayarse sobre el tema y explicar el por qué de sus pretensiones. Este tema será el último en ser tratado durante la reunión, no se preocupe hasta que no llegue el momento de abordarlo. Las empresas internacionales tienen asignada una suma determinada como salario para la persona que están buscando. Independientemente de lo que usted pretende, ellos ya han resuelto el tema. La mayoría de las compañías en la Argentina están más

atentas a lo que el entrevistado pide. Si este solicita un salario inferior a lo que ellos estiman, bajarán los honorarios previstos y si se excede… le dan el cargo a otro. De todas formas, el mercado tiene parámetros de oferta y demanda y el postulante debe adaptarse a esa fluctuación.

Para mayor seguridad, lleve a la entrevista una copia de su CV, aunque ya lo hubiera enviado, debidamente presentada dentro de una carpeta, con su tarjeta personal adjunta. Si su entrevistador le dice que no le hace falta, usted habrá dejado de todas maneras una buena impresión. Aproveche ese momento para entregar su tarjeta personal. Si a su vez el entrevistador le entrega una, léala con atención y luego apóyela sobre el escritorio. Guárdela recién al terminar la entrevista.

A continuación, un modelo de currículum como referencia

Pablo Murie

Datos personales

Fecha de nacimiento: 7/1/1980
Lugar de nacimiento: Buenos Aires, Argentina
Domicilio: Juramento 1515-(1680)
Buenos Aires, Argentina
Teléfono: 4786-3434
Celular: 15-4444-2323
E-mail: pmurie@gmail.com

Formación académica

Título secundario: Bachiller nacional trilingüe en ciencias y letras

San Martín Day School
• Título Universitario: Licenciado en Relaciones Públicas e institucionales. – Universidad Argentina de la Empresa
Idiomas
Inglés y francés. Oral y escrito
Conocimientos
Windows, Word, Excel, Office, Internet Explorer, MS Lotus Notes, Outlook Express.
Experiencia
Laboral
2001/2004
Cavanagh Hotel en Buenos Aires
Ejecutivo de Cuentas
1998/2000
Interbanca - Empresa tercerizadora de servicios
Atención al cliente
Reglas básicas para la carta de presentación

La carta de presentación sirve de introducción a la persona que solicita un puesto de trabajo. Dos conceptos básicos: ser sintético y usar un papel de excelente calidad.

Si conoce el nombre del destinatario, lo mejor es enviarla a su atención. Si no, lo correcto es dirigirla al Departamento de Recursos Humanos.

Es tan incorrecto referirse a uno mismo en tercera persona, por ejemplo (“desempeñó dos cargos en la empresa MM”) como usar el pronombre “yo”, porque es evidente que usted es la persona que interviene como sujeto. Además, tenga presente que es solamente la introducción de cortesía para quien lea el CV y no una solicitud de empleo.

No debe ocupar más de una carilla tamaño A4, de extensión no mayor de doce o quince líneas a doble espacio, estructuradas en uno o dos párrafos. No realice comentarios de índole personal. Si responde a un pedido de trabajo colocado en una determinada publicación o en Internet, haga la referencia correspondiente y

diríjala a la atención de la persona o departamento que se indique en el aviso.

No puede ser manuscrita. Si es posible, utilice siempre el mismo papel en el que ha impreso el CV. Mencione lugar, fecha y fírmela. A continuación, un ejemplo:

Lugar y fecha

Señores:
xxxxxxxx
Dirección
Localidad
CP-Provincia
País

Estimado Señor XXX: (o "De mi consideración", si no sabe el nombre de la persona a la que se dirige).

Le adjunto CV, esperando que este se ajuste a sus futuros requerimientos de personal, en el caso de que su empresa demande nuevos puestos de trabajo.

Le agradecería tuvieran la amabilidad de concederme una entrevista para ampliar cualquier detalle sobre mi persona o experiencia profesional.

Sin otro particular, saludo muy atentamente,

Firma
Nombre completo

Si envía su CV por mail, debe escribir unas líneas para indicar que lo adjunta.

Ejemplo de presentación vía mail:

Buenos días. Adjunto al presente encontrará mi CV dado que estoy muy interesada en formar parte de su empresa. Soy Licenciada en Marketing. Tengo amplia experiencia en el tema, soy muy organizada y poseo buenas condiciones para trabajar en equipo. He trabajado en empresas líderes y busco ampliar mis objetivos laborales.

Cordiales saludos
FIRMA

La entrevista

Antes de la entrevista

– Prepare el currículum y conózcalo perfectamente, ya que será la base de la entrevista. No olvide ningún punto allí mencionado.
– Si lo citan por mail, lo correcto es responderlo para confirmar su asistencia.
– Asista solo a la entrevista. Si alguien de su entorno se ofrece a acompañarlo, que lo espere con mucho gusto en el café más cercano. Será bueno tener a alguien con quien compartir la experiencia y hasta aprovecharlo para la próxima entrevista, si es que debe seguir en la búsqueda. Pueden analizar juntos los resultados y anotar los pros y los contras.

Preparado para el gran día

La primera regla es puntualidad. Para empezar, observando este punto se evita llegar a la entrevista cansado por haber tenido que correr. Sin restarle importancia, llegue con tranquilidad, sin demostrar signos de ansiedad. Si es en un edificio con infinidad de oficinas (esto lo puede chequear antes), seguramente en planta baja

habrá una recepción donde le solicitarán su documento personal y tomarán sus datos. Sepa que no será la única persona haciendo este trámite ese día, por lo que debe calcular entre cinco y diez minutos, porque además está la espera del ascensor.

Todo suma y se confabula contra usted en caso de que no lo hubiera tenido en cuenta. No valen las disculpas tales como: “no me imaginé que me llevaría tanto tiempo el ingreso a estas oficinas” o “había mucho tránsito”. Usted debe tener en cuenta estos “imprevistos” previsibles y no dar la imagen de impuntual.

Lo ideal es llegar con diez minutos de antelación al escritorio de la recepcionista de la oficina donde fue citado.

Vestimenta para la entrevista

Si antes mencionamos la importancia de la presentación del CV, ahora toca dirigir la mirada hacia una variable que resultará vital para dar esa famosa “primera buena impresión”. Aun para los cargos más modestos, la imagen adecuada dice bastante sobre un postulante.

Si la empresa busca un operador calificado o un obrero para la construcción, las expectativas sobre la vestimenta será diferente en cada caso, pero siempre se espera que la persona se presente impecable y que desde el corte de su pelo hasta los zapatos estén “preparados” para la ocasión. Tenga en cuenta que el entrevistador de forma instintiva dirigirá primero su mirada al calzado y a las manos.

Para hombres

Los seres humanos creemos en lo que vemos. La imagen es un vehículo de información sumamente valiosa que puede jugar a su

favor o en su contra, especialmente durante una entrevista de trabajo. Más allá de su estilo, si desea realmente brindar una buena imagen, vale la pena cuidar los siguientes detalles.

Cuando deba presentarse de traje, invierta en uno de buena confección. Le servirá para esta y para futuras entrevistas. Si lo elige con un corte clásico, podrá usarlo también una vez obtenido ese tan ansiado puesto. Que sea oscuro, azul marino o gris. Este último color es considerado el preferido por los entrevistadores, mientras que el marrón es rechazado por muchos. Evite el negro, que se reserva para cargos jerárquicos.

Deje bien guardadas las corbatas con animalitos o con colores chillones. Las medias, que lleguen hasta la rodilla. No es agradable que al sentarse se vea parte de su pierna al descubierto. Que el cabello en la nuca, por su parte, no roce el cuello de su camisa, porque luce desprolijo.

Las manos deben estar impecables. No encandile con algún anillo muy llamativo, aunque sea de oro o usted sepa que es una verdadera joya.

Si no está muy seguro de la manera en que debe vestir o cómo mezclar los colores de corbatas con sus camisas, evite combinaciones extrañas. Es mucho más eficaz basarse en la sobriedad, especialmente en el ámbito profesional y de negocios. En áreas creativas, el lenguaje de la imagen es otro.

Cuide los aspectos de su lenguaje corporal, como sentarse con la espalda recta, no encorvar los hombros, llevar ligeramente el cuerpo hacia adelante en señal de interés, no cerrar los puños, no colocar las manos dentro de los bolsillos y brindar una imagen relajada, pero alerta.

Nunca se quite el saco, ya que esto le resta autoridad. Tampoco afloje el nudo de la corbata. Cuide la apariencia del cuello de sus camisas, sin arrugas, sin dobleces, ni flojo ni ajustado.

En este mundo competitivo de los negocios, cualquier ventaja en

su apariencia lo colocará en una mejor posición profesional. Aprender a dominar el lenguaje de la imagen no es cuestión de dinero, sino de ingenio y de sentido común.

Para mujeres

Destacará mejor su figura un traje de colores neutros con falda de largo discreto, debajo de las rodillas. Sus medias deben lucir impecables. Es mejor que sean de color piel, las negras resultan sensuales y pueden dejar algún mensaje no deseado. Poco maquillaje y *bijou* discreta. Que la cartera no sea llamativa y lleve zapatos en buen estado, de tacos medianos, ya que un taco alto dejará como impresión que no sabe andar cómoda.

Es mejor usar ropa que le siente bien, que sacó de su guardarropa y que le dé seguridad, que estrenar prendas con las cuales no se siente cómoda. Las manos impecables. Jamás use esmalte rojo furioso. El cabello debe estar en perfecto orden. No tenga un mechón de pelo sobre la cara que necesite apartarlo para ver el rostro de su entrevistador.

Trate con simpatía a los empleados en la recepción. Eso cautiva y, nunca se sabe, pueden a ser sus compañeros de trabajo en un futuro próximo.

Comportamiento para salir airoso en la entrevista de trabajo

> No hay mejor carta de presentación que una persona educada

Trate de dar una buena impresión. Las primeras impresiones son de gran importancia. Muchos empresarios consideran que, tras

haber visto entrar al entrevistado, la forma de dar la mano y sentarse, son capaces de decidir si es la persona que están buscando.

Quien nos ve por primera vez nos percibe de la siguiente forma: en un 55% recibe una imagen visual, compuesta por el atuendo, el aspecto general, el lenguaje corporal y la presencia. Un 38% de la percepción es auditiva: el tono, la cadencia y el timbre de la voz. Sólo un 7% corresponde a lo que decimos.

Algunos consejos:

– Recuerde no usar lentes oscuros en áreas cerradas, le resta credibilidad. El entrevistador querrá verlo a los ojos.

– Evite el uso de un perfume demasiado intenso. Debe ser un aroma sutil y elegante.

– El saludo debe ser firme y confiable. Sonría siempre. Salude al entrevistador con una fórmula convencional: “Buenas tardes, señor Rodríguez”.

– ¡Lleve una buena lapicera que funcione! Es parte de su “equipo” de supervivencia. Si la necesita para llenar un formulario o hacer una nota delante del entrevistador, que no deba pedírsela a él ni a su secretaria. No use una lapicera con publicidad, aunque sea de un hotel cinco estrellas.

– No lleve artículos que denoten alguna creencia o filosofía personal, como símbolos religiosos, botones de propaganda política o signos con significados ideológicos controversiales.

– Recuerde que su objetivo es convencer que usted es la persona que están buscando y que reúne todas las condiciones solicitadas.

– Trate de no dar la impresión de estar desbordado por la situación. Evite las manifestaciones habituales de nerviosismo, tales como morderse las uñas, mover las piernas, golpetear con la mano el escritorio o jugar con algún elemento que está sobre él. Sólo usted sabe los nervios que anidan en su interior, el entrevistador no puede verlo "temblar". Si se relaja y concentra en la entrevista, evitará algunos de los síntomas externos y se sentirá más seguro. Todo lo que diga debe estar pensado. Su objetivo es defender sus intereses y conseguir el puesto.

– No se siente hasta que se lo indiquen. Ubíquese derecho, ni al borde de la silla (indica inseguridad), ni tirado en forma descuidada (demuestra falta de respeto).

– La persona que hace la entrevista es la que marca el saludo. Si extiende la mano, usted hará lo mismo. Si sólo dice unas palabras, usted contestará de idéntica manera.

– No fume, aunque la persona que lo entrevista lo haga, ni interrumpa.

– Mire al entrevistador a los ojos, pero sin intimidar. Si lo entrevista más de una persona, no deje de mirar a todos en forma alternativa mientras habla. Mantenga siempre el contacto visual.

– No acercarse mucho a su interlocutor. Respete el espacio personal.

– No ponga cosas personales (agenda, celular) encima del escritorio.

– No cruce los brazos, puede parecer que está a la defensiva.

– Evite presentarse con una agenda vieja o con exceso de papeles sin orden.

– Su portafolio también es importante. Fíjese que esté impecable y observe el estado de cierres y broches. Prefiera uno de cuero de tamaño mediano. La proporción varía según su estructura corporal.

– Jamás mastique chicle ni caramelo.

– Nunca apoye los codos sobre el escritorio.

– Si no tuviera una silla a su lado, deje sus cosas sobre su falda o, si ve un perchero, pregunte si puede dejar allí su abrigo. A veces, esto es un "escenario" preparado para estudiar su actitud ante este imprevisto de no saber dónde acomodar sus pertenencias. ¡Hay gente tan mala!

– Piense antes de contestar, pero no espere demasiado tiempo: podría parecer síntoma de distracción. Hágalo de forma clara y breve. No responda con evasivas, dudas, monosílabos ni palabras rebuscadas.

Pensar en positivo

No diga que necesita el puesto desesperadamente. Nadie sale a buscar trabajo si no lo necesita. Si bien es entendible que algunas personas lo necesitan más que otras, este no es el momento de decirlo en voz alta.

Conseguir que lo llamen para darse a conocer ya es un logro. En el momento de la entrevista, la elección del comportamiento correcto puede ser la llave para abrir la puerta del nuevo empleo.

La persona que lo recibe tiene algo en común con usted, no es su enemigo ni está tratando de ponerlo en aprietos. Él quiere completar la vacante con la mejor persona y usted quiere ese cargo. Mire al entrevistador como su aliado, no como un antagonista.

El celular

No olvide apagar su celular. Si los nervios le jugaron una mala pasada y no lo hizo, no atienda si llega a sonar. Pida disculpas por el olvido y apáguelo inmediatamente, sin chequear quién llama. No se rasgue las vestiduras, es un ser humano y alguna cosa así le puede ocurrir.

Intercambio de tarjetas personales

Entregue su tarjeta personal en el momento de presentarse. La persona que lo entrevista hará lo mismo. Tómela, léala atentamente y apóyela sobre el escritorio para mirarla "discretamente" cada tanto, para dirigirse al entrevistador por su nombre. Recuerde que no hay sonido más dulce que el de nuestro propio nombre. Trátelo siempre de usted, excepto que se lo pida específicamente.

¿Un cafecito?

Si le ofrecen un café, acepte. Si viene acompañado por una galletita, no la coma, para evitar la incomodidad de que suelte migas o moleste la conversación. Incluso, puede ocurrir que por los nervios se ahogue con una miguita y adiós a su compostura.

La conversación

No trate de dirigir el rumbo de la conversación. Debe ser el entrevistador quien tome la iniciativa. Limítese a seguir el rumbo marcado por la otra persona. Usted es quien debe contestar.

Está prohibido hablar mal de la empresa donde trabajó anteriormente. Valorice a jefes y compañeros de trabajo, mostrando que cree en el trabajo de equipo.

Si percibe que el nerviosismo perjudica el curso de la conversación, antes de contestar algo que no ha entendido claramente, pida que le repitan la pregunta o el concepto.

Posibles preguntas durante la entrevista

En cuanto a su personalidad

¿Puede contarme una anécdota de su vida en la que resolviera con éxito una situación problemática?

¿Le gusta trabajar con otras personas o prefiere trabajar solo?

¿Se considera un líder o un seguidor?

¿Qué ha aprendido de sus errores?

Formación académica

¿Qué otras carreras le atraían?

¿Qué asignaturas le gustaban más y en cuáles sacaba mejores notas?

¿Piensa continuar estudiando?

Sobre trabajos anteriores

¿Qué funciones desempeñaba?

¿Debía supervisar el trabajo de alguien?
¿Cuál de sus trabajos previos le ha gustado más?

Varias

¿Prefiere un trabajo previsible o uno cambiante?
¿Estaría en condiciones de viajar con frecuencia?
¿Viviría en el exterior por razones de trabajo?
¿Estaría dispuesto a realizar un curso de formación a cargo de la empresa antes de ser contratado?

Vida privada

Dentro de lo posible debe tratar de responder a todas las preguntas que le formulen. Si le hacen consultas que apuntan a su vida privada y las encuentra embarazosas y de tipo eminentemente personal, puede responder que en su opinión ese asunto es irrelevante para deducir su idoneidad para el puesto al que aspira. Dígalo con seriedad, pero no con agresividad. Estas preguntas valoran su control emocional.
¿Con quién vive?
¿A qué se dedica su familia?
¿Cuál es su estado civil?
¿Qué hace en su tiempo libre?
¿Tiene algún hobby?
¿Cuál es el último libro que ha leído?
¿Le gusta el cine o el teatro?

Finalización de la entrevista

La señal para el cierre de la entrevista la da el entrevistador.

Usted debe despedirse agradeciendo la oportunidad y sonriendo. Podrá, en ese momento, preguntar sobre el próximo paso, si deberá aguardar un llamado o hacer contacto. Y no olvide agradecerle por la atención que ha tenido al recibirlo y el tiempo que le dedicó.

Salude cortésmente a la secretaria y a algún otro empleado que encuentre en su camino de salida.

Agradecimientos

Le corresponde a usted la gentileza de enviar, al día siguiente de la entrevista, un mail de agradecimiento a quien lo haya atendido, mientras aguarda un nuevo contacto. Esto demostrará su interés por la empresa y por el empleo. En esta nota no escriba aclaraciones sobre algunos puntos de la entrevista ni agregue detalles que olvidó. El ser agradecidos ya ha garantizado algunas contrataciones, pues casi nadie lo adopta y este mensaje lo distinguirá a usted en forma positiva.

Si alguien hubiera colaborado para conseguir esta entrevista, debe agradecerle también a la persona que hizo de intermediario.

Analice los resultados y anote puntos fuertes y débiles. Pueden servirle para una segunda entrevista o para próximas oportunidades en otras empresas.

Ejemplo de mail de agradecimiento:

Estimado señor Julio Nievas

Muchas gracias por el tiempo que me dedicó en la entrevista de ayer. Aprovecho esta oportunidad para manifestarle mi interés firme en el puesto de Ejecutivo de Cuentas de vuestra empresa.

Si usted tuviera preguntas complementarias o necesita que me acerque nuevamente para otra entrevista, con mucho gusto estoy a su disposición.

Cordiales saludos

Néstor Blanco

Por otra parte, cuando consiga un lugar de trabajo, agradezca a todos los que colaboraron en su búsqueda y siga en contacto con ellos.

Recuerde a todos los que le dieron una mano en su búsqueda cuando ellos necesiten algo de usted.

Capítulo 3: Las relaciones públicas y el protocolo empresarial

Puntualidad

Puntual: del latín *punctum*, punto. Pronto, diligente, exacto en hacer las cosas a su tiempo, sin dilatarlas.

Se dice que “la puntualidad es la cortesía de los reyes y el deber de toda persona de bien”, según la frase que se atribuye a Luis XVIII. La puntualidad es algo muy importante en la vida social, en nuestras relaciones profesionales y sociales. Los primeros obligados a cumplirla son los superiores, los que deben dar el ejemplo.

Si se le hizo tarde y lo están esperando en la oficina para comenzar una reunión, llame y trate de indicar claramente cuán atrasado llegará para darles la libertad de comenzar sin usted. Cuando llegue no permita que interrumpan para hacerle una síntesis de lo que se habló hasta el momento, a menos que usted sea el jefe.

En algunas tarjetas de invitación se coloca el horario de llegada y de partida, en ese caso se deben respetar absolutamente.

Ocurre con las entrevistas en las oficinas que algunos acostumbran hacer esperar al visitante, al que se le ha fijado un horario para recibirlo, con el propósito de dar la sensación de que

se tienen asuntos de gran urgencia que tratar y que el visitante debe esperar a que se los solucione. Lo único que se demuestra es falta de educación.

Es mejor que llegue veinte minutos antes del horario fijado para una entrevista, siempre habrá un lugar cerca donde esperar y anunciarse con el debido tiempo.

Ser puntual significa tener consideración hacia el prójimo, querer ayudarlo para que su trabajo o su invitación sea un éxito, demostrar que nos interesa y que no queremos que pierda el tiempo por nuestra culpa.

Concurrir a la hora indicada pone en evidencia el señorío de quien lo hace y demuestra que conoce el ceremonial.

Llegar tarde no es falta de tiempo, es falta de educación.

Cortesía en las reuniones de trabajo

Las personas que se destacan saben comportarse en todas las situaciones de su vida personal y laboral, demuestran respeto y consideración hacia los demás y resuelven con tacto y diplomacia los problemas que se presentan.

El conocimiento de la etiqueta y el protocolo se convirtió en un nuevo lenguaje internacional y es indispensable para mantenerse a la vanguardia del mundo empresarial.

La cortesía en las reuniones de trabajo es fundamental. Es un hecho que los clientes prefieren una compañía donde las personas son educadas.

Los pilares de la cortesía en las reuniones de trabajo son la puntualidad, la mirada cordial, el escuchar con atención (aun si no se está de acuerdo), el estar atento a las necesidades del otro (un café, hacer que prendan el aire acondicionado si hace calor) y la no interrupción.

Si la reunión se lleva a cabo en su oficina, cerciórese de que tenga lugar suficiente para la cantidad de personas que participarán. Si alguien queda en desventaja físicamente respecto al resto (le toca sentarse prácticamente en el pasillo, por ejemplo), no sólo no estará cómodo él, sino que tampoco lo estarán los demás. Es mejor hacer la reunión en otra sala, aunque les quede demasiado grande.

Cuente con una persona que les acerque café y vasos con agua.

Chequee su agenda para estar disponible a la hora fijada y, por las dudas de que la reunión se extienda más allá de lo previsto, no haga citas inmediatamente después. Pida que no le pasen llamadas y apague su celular.

Si usted debe asistir a una reunión pactada en una oficina que no es la suya, cumpla con el primer requisito mencionado: la puntualidad. Si se demora por algún imprevisto, avise sobre su retraso. Si se une tarde a la reunión, no permita que le resuman lo que se habló hasta el momento de su llegada. No se demore más de lo necesario una vez terminados los temas por los cuales fue convocado, ya que los demás también deben seguir trabajando.

Si tiene que presentar a personas que no se conocen, hágalo en el orden que corresponde dentro del ámbito empresarial, es decir, teniendo en cuenta las jerarquías. Para más detalles, vea el capítulo sobre presentaciones.

Si quedó en contestar sobre algún tema o enviar algún dato, complete este pendiente apenas pueda. No deje la sensación de que se olvidó del pedido.

Cortesía en el teléfono

Muchas veces se subestima la importancia de hablar por teléfono. Sin embargo, una buena comunicación telefónica, requiere **atención y esfuerzo**.

Todo el peso de la transmisión del mensaje recae en los aspectos verbales y vocales, no contamos con la ayuda de nuestros gestos ni con una mirada que corrobore lo que estamos diciendo.

Debemos prestar mayor atención a:

– Las palabras que elegimos para trasmitir los mensajes.
– El tono de voz.

Malos modales en el teléfono, malos negocios

Use el teléfono con moderación: si lo hace de manera excesiva, impide a otras personas contactarse con usted y, lo que es más grave, comunicarse con la persona con la que está conversando. Tenga en cuenta el factor tiempo.

La voz es un elemento clave que revela tanto su personalidad como el ánimo con el cual realiza la llamada. Si está enojado o sonríe, no tenga ninguna duda de que la otra persona lo percibirá.

Quien llama debe identificarse con claridad dando su nombre completo y el nombre de su empresa antes de entrar en materia. Si se le hace repetir su nombre o se le solicita que lo deletree, no debe molestarse. Entienda que es para pasar claramente su mensaje.

No se deje llevar por cierta disposición a usar vocablos tales como “mi linda”, “querida”, “flaquita”, “solcito” ni nada que se le parezca.

Evite dentro de lo posible hacer esperar a una persona en el teléfono (el colmo es cuando fue usted quién llamó). Si tiene alguna duda sobre este punto, piense en lo mal que lo pasa cada vez que lo hacen esperar a usted.

Gritar, ya sea en el celular o en la línea de la oficina, no es una buena idea. Molestará a los demás y es un signo de mala educación.

Es norma de cortesía permitir que la persona que nos llamó sea

la primera en despedirse. Si esto no fuera posible, trate de usar una frase amable para cortar usted y que su interlocutor no se sienta molesto. Dejo librada a su imaginación esta despedida.

No golpee el teléfono, él no tiene la culpa. Apoye el auricular con delicadeza.

Las llamadas personales serán breves y las estrictamente necesarias. Cuando esté por hacer alguna, cierre la puerta de su oficina para no ser molestado y no interferir a los demás.

Sea educado con las personas que han marcado equivocado. No les cuelgue de inmediato, seguro que si usted no les aclara que no es el número correcto, su teléfono volverá a sonar. No se muestre enojado, le puede ocurrir también a usted. Si esto le llega a pasar, pida disculpas y cuelgue inmediatamente. Nunca cuelgue sin hablar, es una descortesía.

Nunca se puede llamar a una casa particular antes de las 9 de la mañana (11 los feriados) ni después de las 22. Tampoco se puede llamar en las horas del almuerzo. Tenga en cuenta que en los hogares de las personas mayores se suele descansar después de la comida del mediodía.

Cuando llame, deje que el teléfono suene un número prudente de veces, suficientes para que la otra persona atienda. De todas maneras, lo correcto es contestar antes del tercer ring, como máximo.

En la medida de lo posible hay que evitar llamar desde teléfonos ajenos. Sólo se debe pedir permiso y usarlos en casos realmente justificados.

Hay que ser discreto en el mensaje que se deja en un contestador telefónico: cualquiera puede oírlo y comprometer a la persona a la cual va destinado.

Aunque una conversación resulte acalorada, evite colgar abruptamente. Despídase, aunque sea con palabras que demuestren su enojo.

Reglas para situaciones que se presentan a diario

– La persona que llama es la que espera. Si el Dr. García llama al Ing. Blanco, el primero debe estar en línea antes que el segundo.

– Cuando un subordinado llama a su jefe lo debe hacer él directamente y no a través de su secretaria.

– Cuando un jefe llama a un empleado, este último debe estar en el teléfono antes.

– Las secretarias que ocupen oficinas al lado de la de sus jefes les darán los mensajes personalmente y no por teléfono.

– Cuando una secretaria deba realizar una invitación en nombre de su jefe a un tercero de la misma jerarquía que este, debe comunicarla a la secretaria de la otra persona y no hacerlo ella directamente.

– Si alguien está hablando por teléfono cuando entra un visitante, previamente citado, se debe colgar el teléfono lo antes posible.

– Si una llamada se corta, quien debe repetir la llamada es la misma persona que la realizó en primer lugar. Cuántas veces, por desconocer esta simple regla, están las dos personas llamando nuevamente y, por supuesto, a ambas les da ocupado.

– Si una secretaria tiene que decirle a alguien que el jefe no lo puede atender porque se encuentra en una reunión, es una descortesía solicitarle que vuelva a llamar en unos minutos. Cada persona puede interpretar de diferente manera esos “minutos”. ¿Cuántos son? ¿Diez? ¿Quince? No es lógico que quien llamó deba adivinar en qué momento estará libre el receptor o, peor

aún, que deba insistir varias veces hasta encontrarlo libre. Esta respuesta puede dar la sensación de que no se lo quiere atender. La peor circunstancia se da cuando su jefe tenía "sumo" interés en hablar con esta persona. Lo correcto es tomar el número de teléfono, nombre y eventual mensaje e informar que se lo llamará en cuanto termine la reunión.

– Si al finalizar la reunión su jefe le informa que no efectuará esa comunicación, corresponde que se le devuelva el llamado con alguna excusa "creíble" para que la persona no se sienta mortificada, o al menos no tanto. Nunca se sabe si otro día necesitaremos realmente hablar con ella.

– Ante un llamado en el que pregunta por alguien que en ese momento está ausente, primero se informa que no se encuentra el destinatario y luego se pregunta "de parte de quién". De lo contrario, se puede dar a entender que "no está" para esa persona en particular.

– Nunca se debe dejar la sensación de que el llamado es inoportuno o que el jefe no desea atenderlo, aunque sea verdad. Busque excusas creíbles y deje la sensación de que se está tratando de ayudar.

– Ser cortés en el teléfono es tan importante como serlo en el contacto cara a cara. Son muchos los negocios que se efectúan por este medio y a veces se tarda meses en conocer físicamente a la otra persona.

Contestador automático

¿Aliado o enemigo? Ahorra personal a la empresa, no se

“embaraza”, no se toma vacaciones ni hay que enseñarle cómo responder de manera eficaz un teléfono. Pero ¿cuáles son las normas de cortesía alrededor de este aparato?

– El mensaje que nosotros grabamos para identificar a la empresa debe ser lo más breve posible y sin esas interminables introducciones de música ni palabras “divertidas”. Los segundos corren y la persona que llama siente que le están quitando tiempo para atender otros asuntos que le urgen en su propia oficina. Con diez segundos alcanza, quince como máximo. Aquí, la brevedad es sinónimo de cortesía.

– No deje que su contestador sea el preconfigurado en el teléfono, porque todos los de la misma marca son iguales y quien llama puede sufrir alguna confusión respecto de si está dejando su mensaje en el lugar indicado. Como mínimo, debe grabar “Empresa Rodríguez S.A.” o “usted se ha comunicado con el teléfono xxx”.

– Casi todos los *caller ID* indican a qué hora se recibió la llamada, pero es más amable si lo indica verbalmente.

– Si el que llama es una persona idónea, no sólo dejará bien claro su nombre y su apellido, sino también su teléfono. No es un detalle menor. Puede ocurrir que usted no lo tenga o que le hayan robado su agenda y deba realizar dos o tres llamadas antes de volver a tener esta información. Mencionar el número es siempre un ahorro de tiempo tanto para el emisor como para el receptor. Casi todos tienen un identificador de llamadas que muestra desde qué teléfono se hizo la comunicación, es cierto, pero también lo es que muchos usuarios lo tienen configurado de forma tal que figura “anónimo” cuando llaman.

Algo para recordar

– Evite comunicarse con la casa particular de un cliente cuando la llamada puede realizarse en horarios de trabajo.

– No permanezca callado mientras le hablan por teléfono. Realice una escucha activa y cada tanto permita que del otro lado de la línea oigan un “ahá”, un “qué bien” u otro sonido que indique que usted sigue allí.

– No mastique chicles, ni se lleve lapiceras a la boca, ni hable con otras personas. Tampoco fume, beba ni haga esperar a su interlocutor porque alguien lo interrumpe.

– Responda las llamadas lo antes posible. Si está en un día con exceso de trabajo, haga que su secretaria la conteste, diciendo que usted se comunicará apenas termine su tarea.

– No responda llamadas cuando tenga un invitado en su oficina.

– Finalice la comunicación con una frase del estilo “ha sido muy grato escucharlo, gracias por la información”.

– Si entra en la oficina de un colega o de su jefe y lo encuentra hablando por teléfono, salga y espere, a menos que le haga señas indicándole que se quede.

Las comunicaciones telefónicas tienen su propio protocolo. Ser cortés en el teléfono es tan importante como serlo cuando tenemos a la otra persona frente a nosotros.

Atención telefónica eficaz

La persona encargada de recibir las llamadas en una empresa, ¿tiene un trabajo fácil? ¿Necesita conocimientos especiales? ¿Es suficiente guiarse por su intuición?

En una empresa, la atención telefónica debe ser profesional, de forma que quien llame obtenga un **trato adecuado**, independientemente del empleado o departamento de la empresa que lo atienda.

Para que la atención del teléfono resulte eficaz, se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

La persona que llama desea…

– Ser atendida en breve.
– Saber con quién está comunicado y qué cargo tiene dentro de la empresa.
– Recibir una respuesta amable.
– Dar con el interlocutor válido para resolver su consulta.
– Poder expresar en su totalidad la consulta que desea formular.
– Que le tomen mensajes en forma confiable.
– Que le devuelvan la llamada en el plazo acordado.

Para la persona que atiende el teléfono la conversación se divide en tres etapas.

1. Recepción de la llamada

En esta instancia debe…

– Contestar antes del tercer ring.
– Decir el nombre de la empresa.
– Saludar.
– Dar su nombre.
– Ofrecer un mensaje de bienvenida (“¿En qué lo puedo ayudar?”).

Además, su postura física debe incluir estas actitudes…

– Sonreír (cambia la predisposición hacia el interlocutor, aun cuando se escucha).
– Usar un tono de voz cálido.
– Personalizar la llamada. Esto se logra dirigiéndose al interlocutor por su nombre apenas se lo conoce.
– No perder la paciencia. Es la primera vez que este cliente escucha la información que le está dando, aunque usted la haya repetido durante todo el día.

2. Desarrollo de la llamada

En este punto se recomienda…

– Escuchar de manera activa.
– Prestar atención a lo que se dice. Nada irrita más que no ser escuchado mientras se expone el motivo de la llamada.
– No interrumpir.
– No fumar, ni beber, ni comer, ni masticar un chicle.
– Repetir los puntos más importantes de la comunicación para asegurarse de haber entendido bien.
– Transferir la llamada de forma eficiente.
– Lograr sostener una llamada en espera sin hacer enojar a quien aguarda.
– Transmitir fielmente el mensaje.

Ahondaremos a continuación sobre los tres últimos ítems.

Para lograr una transferencia eficiente de la llamada…

– Asegúrese de comprender las necesidades de la persona a la que está atendiendo.
– Comuníquelo con la persona correcta.
– Dígale al empleado que recibe la comunicación el nombre del cliente y el motivo de la llamada.
– Explíquele con quién lo va a comunicar.

Para tener éxito con las llamadas en espera…

– Entienda que los minutos para quien espera del otro lado de la línea son eternos, respete su tiempo.
– Aclárele a la persona que deberá esperar unos minutos y déle para elegir si prefiere llamar más tarde.
– Para que no se sienta "olvidado", retome la llamada cada 20 o 30 segundos para mantener el contacto, de manera que sepa que se está ocupando de su comunicación.
– Si hay dos llamadas simultáneas en espera, recuerde la prioridad de cada una y contáctelas en ese orden.
– Pregunte cada vez que retoma la llamada si desea seguir esperando o si prefiere dejar un teléfono para ser contactado después.
– Al momento de comunicarlo, pídale disculpas por la demora.

Para que la toma de mensajes sea adecuada, tome los siguientes datos…

– Destinatario.
– Nombre de quien llamó y empresa para la que trabaja.
– Número de teléfono.
– Fecha y hora de la llamada.
– Mensaje.
– Nombre de quien tomo el mensaje.

Para mayor tranquilidad…

– Repita el mensaje a quien lo emite, para evitar errores.
– Anote todo.
– Entréguelo a la mayor brevedad. Un mensaje distribuido tarde puede no ser de utilidad.

3. Finalización de la llamada

Para terminar la comunicación de manera correcta…

– Reitere los compromisos asumidos, para que al interlocutor no le queden dudas (“Entonces mañana al mediodía le enviamos su pedido”).
– Agradezca a la persona por haber llamado (“Le agradezco que se haya comunicado con nosotros”).
– Salude utilizando el nombre del interlocutor (“Encantada de haber hablado con usted señor Blanco”).
– El que llama es siempre quien debe finalizar la comunicación. Deje que sea él quien cuelgue primero.

Frases y monosílabos para evitar

– En lugar de decir “no sé”, trate de conseguir la información.
– “Espere un segundo” de manera seca y cortante es una frase que no suena bien. Pruebe con “¿Puede esperar por favor?”.
– A una pregunta del tipo “¿Está el señor Pérez?”, no devuelva un “no” gélido y distante. Ofrezca una alternativa positiva: “no se encuentra, ¿puedo comunicarlo con otra persona de su mismo sector?”.

El teléfono celular

La aparición del teléfono móvil marcó un hito no sólo tecnológico, sino también social.

Es la “plaga” de este milenio. Su uso se está convirtiendo en abuso. Empléelo con prudencia, con libertad y con respeto hacia los otros. Evite utilizarlo en situaciones molestas para los demás.

Las reglas de buenos modales relacionadas con este dispositivo apuntan a no permitir que su celular invada la vida privada de los que están a su alrededor.

Lleve el móvil de forma natural y discreta. Se puede utilizar en el trabajo, en determinadas reuniones donde necesitamos consultar algún tema con alguien que no está presente.

En Buenos Aires es cada vez más difícil que nos den un teléfono de línea. Cuando se solicita el número de la persona con la cual desean entablar un negocio o darle una información, se recibe el del celular. Hay que insistir para obtener el número del teléfono fijo.

Reglas: cuándo sí, cuándo no

No: cuando esté rodeado de desconocidos y la llamada implique gritar detalles íntimos a un pedazo de plástico y gesticular llamativamente.

Sí: cuando ayude a llevar tranquilidad a su familia, porque puede indicar dónde está o a qué hora llegará.

Sí: cuando sirve para salvar una vida: llamar a una ambulancia, orientar a socorristas...

No: en una reunión. Es de elemental urbanidad apagarlo o, al menos, "silenciarlo". De hecho, es de mala educación dejarlo encendido y es peor aún responder un llamado. Si le suena en medio de una reunión, apáguelo sin dudar. Después podrá devolver el llamado y dar las explicaciones del caso. De lo contrario, lo que se está transmitiendo es que es más importante quién llama que las personas que tiene delante. Una regla básica de las buenas costumbres es corresponder a una deferencia con otra deferencia. Si la persona con la que está reunido no contesta su teléfono, usted tampoco.

No: en hospitales, aviones, funerales, bibliotecas ni mientras dicta una conferencia.

No: en un restaurante. Apáguelo o úselo en modo vibrador. No

sea de los que comen con el móvil a un lado como si se tratara de un cubierto más.

Sí: cuando está en una situación social en grupo, como por ejemplo, tomando un café. De todas maneras, tenga la buena educación de levantarse y retirarse de la mesa mientras contesta. Hable en un tono de voz regular, no es necesario subirlo, a menos que ocurran interferencias en la comunicación, en cuyo caso lo más sensato es llamar cuando cuente con mejor recepción.

Si está dispuesto a responder posibles llamadas, téngalo a mano. Cuántas veces escuchamos el sonido de la música (¡Si Beethoven viviera!) y vemos a la persona desesperada buscando en su cartera, en los bolsillos o en el portafolio. Si es inevitable dejarlo encendido, hágalo en modo vibrador, pero siempre avise a las personas que se encuentran con usted que está esperando un llamado. Cuando se realice, sea breve y luego apáguelo.

En la oficina

– Las llamadas deben ser aún más breves y concisas que las que se hacen por el teléfono fijo.

– Es un servicio diseñado para personas que necesitan mantenerse comunicadas permanentemente.

– Existen circunstancias en los que el uso del teléfono celular no es apropiado: una reunión con personas de la empresa o visitantes, reunión de directorio o situación en la cual son varias personas tratando de tomar decisiones (si cada una va a responder su celular, se irá todo el día esperando que cada cual atienda su llamada ya que, según una ley no escrita, nunca sonarán todos al mismo tiempo, sino que se irán turnando como para que el atraso de la reunión sea el mayor posible).

– Cuando sea urgente hacer o recibir una llamada, lo indicado es que se retire a un sitio desde el cual no moleste a los demás.

¿El teléfono celular que la empresa proporciona al trabajador debe ser tomado como remuneración en especie? Más allá de la interpretación que tenga y de cómo sea considerado por el empleador y su empleado, lo cierto que se lo han otorgado para que lo use con fines de trabajo. Si lo va a hacer por un tema privado, tratará de sostener el mejor criterio posible. Recuerde que hoy las llamadas pueden ser rastreadas y la compañía sabrá con qué teléfonos se comunicó (descubrirá que no tienen ninguna sucursal en Canadá que justifique esas dos llamadas semanales a ese país).

La sobriedad del ringtone

El *ringtone* debe ser lo más "tranquilo" posible, que no irrite a los que seguramente lo escucharán.

Cómo le impresionaría a usted llegar a una oficina para entrevistarse con importante señor o señora y ve que su celular tiene *stickers* como adornos o lo lleva colgando de una cuerda al mejor estilo silbato de un réferi de fútbol. Automáticamente tendremos una primera imagen negativa de la persona, que luego costará cambiar.

Situaciones en las cuales está prohibido el uso del celular

– En el auto: Típico uso indebido. Mientras se están realizando actividades que pueden poner en riesgo nuestra seguridad o la de quienes nos rodean. Absolutamente prohibido manejar y hablar por teléfono al mismo tiempo.

– Cuando se cruza una calle: Si se habla por el celular mientras se atraviesa una calle, no estará prestando la debida atención. No son pocos los accidentes que se producen porque la víctima estaba atendiendo una llamada "importante" y no vio un semáforo.

– Sitios donde se representa un espectáculo: Ni en el teatro, ni en la ópera, ni en el cine. Tampoco se utiliza en sitios donde se celebra un acto o una ceremonia, en iglesias ni durante conferencias o discursos. Si acude a una oficina ajena por el motivo que sea, no coloque su celular sobre el escritorio de la persona que va a visitar. Se considera una invasión.

No utilice el celular en situaciones que puedan molestar a los demás

¿Qué situación se imagina podría ser más bizarra? ¿Un celular sonando en medio de un funeral? ¿Un señor dando una conferencia sobre "etiqueta en los negocios" al que de pronto le suena su teléfono? ¿Un ring inadecuado cuándo le está pidiendo a su jefe un aumento? Las situaciones incómodas relacionadas con el mal uso del móvil, que generan desde risas hasta rostros lívidos, se cuentan de a miles.

Mensajes de texto

Estela Vicor, una amiga, dice que cuando está en una reunión poco concurrida o tiene un proveedor o cliente enfrente, café de por medio, y la otra persona baja la vista para leer mensajes de texto y, peor aún, se permite contestarlos, tiene la misma sensación que experimentaría si esa persona se hurgara la nariz: no sabe si mirar para otro lado o si levantarse e irse. Es una situación muy violenta darle más importancia a la persona que nos escribe a

través del celular que a la que está en el mismo recinto.

> *Usemos la tecnología, pero no dejemos que nos invada.*

Netiquette: comportamiento en la red

Esta palabra, derivada del francés *etiquette* (buena educación) y *net* (red) es el conjunto de reglas que regulan el comportamiento en un grupo de usuarios, una lista de correo (mailing list), un foro de discusiones (forum) o en el correo electrónico (e-mail). Recordar que Internet es la mayor colectividad multirracial, multiétnica, multilingüística y multirreligiosa que haya existido jamás.

Este conjunto de reglas para el mundo electrónico surgen para que la convivencia sea lo mas llevadera posible en el ámbito virtual.

En el pasado, los usuarios de Internet habían "crecido" con la red, tenían una formación técnica y comprendían la naturaleza de los protocolos.

Hoy, la comunidad incluye gente nueva cada día. Para introducirlos rápidamente en la cultura de la red, estas pautas ofrecen un conjunto mínimo de comportamientos para que cada beneficiario de la red respete y sea respetado.

Son normas "no escritas", pero sancionadas por el uso y el sentido común. Los recursos de Internet no son ilimitados. Es preciso administrar bien la capacidad total (ancho de banda) disponible. Se refieren básicamente a aquellos servicios en los que, de alguna forma, tenemos contacto con nuestros semejantes:

– Servicio de correo (E-mail).
– Servicios de noticias (News) y listas de distribución (Maillists).

– Servicio de charla (Chat).
– Foros de debate.

Esta nueva forma de comunicarse impone ciertas reglas de educación a las que no estamos acostumbrados, pero que los usuarios de Internet no se cansan de atender y corregir.

Estos códigos de etiqueta son recientes si los comparamos con la antigüedad que tiene la etiqueta en el mundo social, ¿pero podía alguien imaginar estas reglas antes de saber que cada hogar tendría por lo menos una computadora?

No son reglas caprichosas ni elegidas al azar. Resultan del uso y al conocimiento de un tipo de comunicación y apuntan a hacerla lo más agradable y útil posible.

Al igual que en la vida cotidiana, no conocerlas no exime de responsabilidades.

¿Es necesaria la netiquette?

Absolutamente. Cuando trabajamos en red, es de suma importancia que la gente sea educada. Cada uno de los espacios o comunidades mencionados desarrolla su propia *netiquette*, tanto en función de las particularidades de la forma de comunicación como de la identidad de sus miembros. ¿Para qué es necesario conocer la netiqueta? Para poder vivir en red.

La regla de oro de la netiquette: *recuerde que hay seres humanos del otro lado del monitor.*

Es simple y se parece a una norma que aprendemos de chicos: no hacerle a los demás los que no nos gustaría que nos hicieran a nosotros.

Cuando usted se comunica electrónicamente, todo lo que se ve es una pantalla de computadora. No hay expresiones faciales, ni

gestos, ni tonos de voz para “mostrar” sus opiniones. Lo único de lo que dispone, ni más ni menos, son de palabras escritas. Y lo mismo le pasa al que está del otro lado.

En realidad, es irónico: las computadoras reúnen a personas que de otro modo jamás se hubieran conocido, pero la impersonalidad del medio vuelve a este proceso algo menos humano y puede llevar a frases desafortunadas que jamás diríamos si tuviéramos a la otra persona frente a nosotros.

Correo electrónico o e-mail corporativos

La importancia del correo electrónico en las comunicaciones profesionales y empresariales supera quizás a la de cualquier otra forma de comunicación actual. Desde luego, su uso inadecuado tiene repercusiones importantes. Un e-mail incorrecto o a destiempo puede malograr un negocio con los perjuicios consiguientes. Así que se aconseja que en oficinas y negocios le dé cada vez más importancia a la existencia de un “manual de uso y buenas costumbres” para comunicaciones electrónicas.

De acuerdo con un estudio de Palm One (empresa líder en fabricación de computadoras de mano), publicado en 2007, existen siete “pecados capitales” en los que suelen incurrir los usuarios del correo electrónico empresarial y profesional. Son los siguientes:

– **Ignorarlo**. No se lo contesta, generalmente bajo la excusa de que son demasiados y falta el tiempo para hacerlo.

– **Técnica del avestruz**. Fingir que no se ha recibido. Aunque, según la encuesta, es un círculo vicioso en el que, cuantos menos correos responde el usuario, más culpable se siente.

– **Suposiciones**. Por ejemplo, que todo el mundo conoce esta o

aquella noticia. La investigación revela que la mayoría de los entrevistados prefiere que los asuntos verdaderamente importantes se transmitan mediante una llamada de teléfono. –

- **Falta de concreción**. Se interpreta como palabrerío innecesario. La mayoría de profesionales y empleados sufre la presión que supone recibir demasiado correo.

– **Correo innecesario**. Es el que se recibe cuando alguien envía el mismo correo a distintos destinatarios, cuando en realidad no les concierne el tema.

– **Descuido**. Falta de atención en el momento de redactar el e-mail. Errores de puntuación y ortografía. En este sentido, cabe recordar que, aunque la comunicación por e-mail permite una forma directa e informal, no está reñida con la corrección sintáctica y ortográfica.

– **Falta de tacto.** En realidad, este "pecado" está relacionado con el anterior. No debe olvidar a quién dirige un mensaje y utilizar el tono adecuado para ese caso.

Otros aspectos para tener en cuenta

– Se debe asumir que el correo en Internet no es seguro.

– Si está reenviando (*forward*) un mensaje que ha recibido, no cambie su texto.

– No contribuya con el correo basura. Nunca envíe mensajes en cadena por correo electrónico. Entre otro motivos, porque algún *spammer* podría capturar las direcciones.

– Las alarmas de virus son por lo general falsas o llegan a su casilla demasiado tarde, por lo cual no tiene sentido reenviarlas. Su único objetivo es saturar los servidores y, con ellos, la red.

– No debe enviar mensajes airados, aun cuando lo provoquen. La mejor postura es no responder a mensajes de enojo o intervenir cuando dos personas enojadas hacen partícipes a todos sus conocidos distribuyendo su intolerancia y falta de respeto mutuo.

– No envíe adjuntos en formatos distintos al básico o, peor aún, que no hayan sido solicitados previamente.

– Muchas personas no están de acuerdo con la "confirmación automática" de los mensajes que se envían. Piensan que es de mal gusto, pues supone colocar al receptor del mensaje en la disyuntiva de elegir entre una y otra respuesta. Provoca una sensación "molesta". Cada vez aparece con mayor frecuencia el clásico cartel de "SI / NO" para marcar una u otra opción, aun antes de poder leer el contenido del mail. Hacen sentir una invasión de la privacidad, solicitando una respuesta que el receptor todavía no sabe si desea dar.

– Salude antes del mensaje y despídase con su nombre, exactamente igual que en una carta.

– Preste atención al responder. Hay direcciones que llegan a un grupo, pero parece que va sólo a una persona. Fíjese a quién le está escribiendo.

– Utilice mayúsculas y minúsculas correctamente. LAS MAYÚSCULAS INDICAN QUE ESTÁ GRITANDO.

– Utilice símbolos para dar énfasis ("Esto *es* lo que quiero decir")

y guiones bajos para subrayar ("_*La guerra y paz*_es mi libro favorito").

– No abuse del uso de los *smileys*. No crea que harán feliz al destinatario sólo por verlos o que lograrán que este pase por alto un comentario inoportuno.

– Sea breve.

– Al responder, puede incluir partes del mensaje original para poner en contexto al destinatario. O bien adjuntarlo completo.

– Si alguien le pide un archivo, avísele antes de su tamaño en un mensaje aparte con petición de confirmación.

– Es más difícil leer en una pantalla que en papel, por lo que los correos deben ser concisos.

– No confronte a nadie por correo, ni use lenguaje ofensivo. Evite el lunfardo y las siglas locales.

– Para el asunto, elija una línea corta y concreta que permita priorizar y ubicar rápidamente el mail y, lo más importante, saber de qué trata ese correo.

– Organice las ideas y piense bien qué va a escribir. También es recomendable corregir la ortografía.

– Privacidad: el correo que envíe será público y permanente.

– No asuma que el receptor va a entender su intención. No sabe qué estado de ánimo tenía usted al escribirlo, ni usted sabe en qué situación lo encontrará cuando decida leerlo.

– Ponga al comienzo del texto el logo de la empresa. Da otra imagen a su correo y resulta de gran utilidad

– Si está escribiendo a una persona desconocida que vive en un país de lengua diferente al español, utilice en lo posible el inglés.

Un mail debe ser respondido dentro de las veinticuatro horas de recibido, aunque vaya a enviarle una respuesta completa más tarde.

Mailing lists

– Para subscribirse y anular una suscripción a una lista de interés, no envíe un mensaje a la dirección de la lista, sino a su dirección **administrativa**. De lo contrario, su solicitud llegara a todos los miembros y causará molestias (piense que los mensajes a las listas son multiplicados tantas veces como personas inscriptas hay en ella, por lo que su error incrementará el tráfico de la red de manera innecesaria).

– Cada lista posee una FAQ (*Frequently Asked Questions*, preguntas más frecuentes respondidas), que contiene una descripción de los temas para tratar en la lista. Es una buena idea leerla antes de escribir.

– Envíe mensajes siempre dentro del tema que trata la lista.

– Si desea responder a un mensaje, pero se trata de un respuesta privada, envíele un e-mail al destinatario en lugar de la lista completa.

Las reglas del correcto quote (citar)

Las *quotes* (citas) son fragmentos del mensaje al que se está respondiendo, que se incluyen en la respuesta a modo de referencia, para que el destinatario sepa de qué le está hablando.

Generalmente, las *quotes* se distinguen del resto del mensaje, porque las líneas *quoteadas* están encabezadas por el carácter "> " o por el ":" y, a veces, las iniciales de la persona que escribió el texto *quoteado*.

– Como se mencionó, se deben *quotear* aquellas partes del mensaje necesarias para que el destinatario comprenda a qué nos referimos. Piense que un mensaje de respuesta sin *quotes* puede ser totalmente incomprensible para el destinatario, especialmente si uno recibe mucha correspondencia.

– Deje al menos un espacio de una línea en blanco entre los párrafos *quoteados* y las respuestas para darle más legibilidad al mensaje. Si todo está muy junto, la comprensión puede ser dificultosa.

– En general, se debe hacer un uso racional de los espacios, para que la lectura del mensaje sea lo más clara posible.

Foros

En foros de discusión, es necesario explicar a quién se está contestando, sobre qué tema y en qué momento de la conversación. Tenga en cuenta que algunas veces la red puede producir malas jugadas y ocasionar retrasos en la entrega de mensajes, por lo que la secuencia lógica puede perderse.

En este tipo de espacios públicos, es muestra de falta de educación reprochar a otros las incorrecciones gramaticales u ortográficas.

Noticias

– Respete la temática del *newsgroup*. Fíjese bien si el mensaje corresponde al tema tratado (o a alguna ramificación) para el cual no haya otro grupo más acertado.

– Escriba en el idioma oficial del grupo.

– No envíe datos privados a un área de news, como su dirección, salvo que fuera necesaria su difusión.

– Al unirse a un foro o grupo de noticias, antes de enviar nada, dedique un tiempo a leer los mensajes de los demás. Si le gusta, puede empezar a mandar sus propios mensajes.

– Busque primero las FAQs. Estas son preguntas demasiado comunes y tal vez le den toda la información que necesita. Si usted manda una pregunta que ya ha sido respondida muchas veces, puede resultar molesto para otros usuarios.

– Siempre guarde la suscripción a un grupo, así tiene la dirección para suspender el servicio, de ser necesario.

– Para dejar el grupo, hágalo a la dirección que se especifica y no solicite la baja en un mensaje que llegue a todos los miembros.

– Cada grupo tiene su propia netiqueta.

El chat

– Está prohibido molestar al resto de los usuarios o comprometer y degradar el funcionamiento de la red.

– Cuando entre en un canal nuevo, siga durante un rato las conversaciones para descubrir cuál es el tema que se está desarrollando. Respete la temática del canal.

Archivos adjuntos

– Bajo ningún concepto envíe adjuntos de ningún tipo a nadie que no sea advertido previamente.

– Es aconsejable ponerse en contacto con el destinatario antes de enviar un mensaje que no sea texto.

– Las fotitos de la última fiesta y la de los hijos o la novia se deben enviar sólo a los íntimos y al correo privado, no al de la empresa.

Firmas

Incorpore una firma al final de cualquier mensaje, aunque sólo sea el nombre (es más completo si agrega su cargo o el nombre de la empresa). No hay razón para no hacerlo, en particular porque los programas de correo tienen una opción para insertarla automáticamente.

Tarjetas personales

Según los datos que figuren en la tarjeta personal, puede tratarse de su tarjeta social, de la empresarial o de la del matrimonio. También se las conoce como “tarjetas de presentación”. Básicamente, es su imagen, el reflejo de su personalidad.

La tarjeta habla por usted, demuestra que se tomó el tiempo necesario para elegir color y textura, entre otros detalles. Es una forma de promoción duradera. Una buena tarjeta se sostiene en el

tiempo, ya que el poseedor la cuida y se la muestra a terceros. Es el complemento perfecto de otra publicidad que haga su empresa. Si está buscando trabajo, también es una pieza fundamental: es como un CV, pero resumido.

Es usada como una herramienta de marketing. Si está bien hecha, capta la atención y desplaza a la competencia. Es una ventaja competitiva. Especialmente cuando las tarjetas (la suya y las de su competencia) están en la mano del que va a tomar la decisión de contratar a uno.

Debe figurar bien claro el cargo que ocupa en la empresa y los teléfonos deben estar legibles.

Su utilidad está fuera de toda discusión. Aquí veremos algunos detalles necesarios para colaborar con esta primera impresión que se dará a un potencial cliente.

– Medidas: 90 mm x 55 mm (estándar). A veces, por elegir algo original, se comete el error de hacer una tarjeta fuera del tamaño mencionado. Pero si es demasiado grande o fuera del tamaño habitual, puede ser difícil guardarla en una billetera o porta documentos y podría ser descartada por ese simple detalle. O, si no cabe en el lugar reservado para su archivo definitivo, se la dobla y se la arruina.

– Una persona de negocios sin tarjetas personales da una mala impresión. Debe cuidar que nunca le falten.

– Es habitual que cuando uno se entrevista con alguien, de inmediato se intercambian tarjetas personales. Si están en una oficina, se deben dejar las tarjetas sobre el escritorio. Por eso es tan importante tenerlas a mano y no estar buscándolas por todos los bolsillos del saco o del pantalón ni en una desordenada cartera de dama. El único lugar posible del que se puede sacar

una tarjeta es de un tarjetero. Además, así evita que al extraerlas estén arrugadas, dobladas o manchadas.

Más detalles para tener en cuenta

– Si bien es cierto que sería darle demasiada trascendencia a una tarjeta decir que es “la” variable a la hora de cerrar un acuerdo laboral o un negocio, puede condicionar esa toma de decisiones.

– Todo lo que escriba debe estar ordenado naturalmente de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha: logo de la empresa, nombre y apellido, título profesional o profesión, domicilio, localidad, código postal, teléfonos, e-mail.

– La tipografía debe ser clara, nada de letras retorcidas ni góticas.

– No quiera colocar demasiada información en tan poco espacio. No es recomendable. Confundirá al destinatario y no resultará útil.

– Cuanto más claro el fondo de la tarjeta, mejor, para que haga un buen contraste con la tinta.

– No coloque textos en el reverso. Solamente se justifican si debe estar escrita en más de un idioma.

– No puede contener informaciones desactualizadas.

– Por lo general los diseños son horizontales, pero también los hay verticales.

– Obviamente existen excepciones a estas reglas, sobre todo tratándose de cargos relacionados con áreas creativas como

publicidad o marketing, entre otras.

Tarjetas para usar en un viaje

Este punto está tratado en el capítulo para ejecutivos en viaje.

Las invitaciones: cómo enviarlas y cómo responderlas

A quién debe invitar y a quién no ante un acontecimiento personal

Si existen dudas sobre si se puede o no invitar a un colega o a su jefe a una boda o una comida, primero trate el tema con algún colega de confianza, para tener otra opinión. Si se siente un poco más seguro de poder hacerlo, puede contar con la tranquilidad de que la otra persona tendrá la famosa salida de que ya tiene otro compromiso asumido, cosa que puede ser absolutamente cierta, o de no serlo, lo suficientemente cortés como para declinar la invitación de manera educada. Nunca se debe contestar con evasivas ni con un “veré si puedo” o un “luego te contesto” que jamás se confirmarán. Este comportamiento es una falta de cortesía absoluta.

Si no sabe si invitar a alguien por el temor de “ponerlo en un compromiso”, es mejor invitarlo y no tomar la decisión por él al no hacerlo.

Cómo decir “no” de forma elegante

¿Cuántas veces se encontró con el terrible dilema de tener que decir “no” sin las palabras adecuadas a mano?

Si se trata de la declinación de una invitación que debe hacer por

escrito, se expresa literalmente: “No puedo asistir por compromisos contraídos con anterioridad”.

Esta frase mágica lo libra de cualquier compromiso que no desee aceptar (o expresa una realidad: sólo usted sabe si de verdad ya tenía otro compromiso). Se remite a la etiqueta más tradicional que pueda imaginar y la gente educada la reconoce de inmediato.

Si la invitación es de su jefe o de un compañero de oficina y es vía mail o por teléfono, dará la misma respuesta, pero de una forma más coloquial (“Cuánto lo siento, si lo hubiera sabido antes, pero ya tengo otro compromiso”). Es muy común escuchar esta respuesta elegante de personas que tienen una vida social muy activa y realmente no pueden asistir a cuatro o cinco lugares al mismo tiempo.

Quien invita debe aceptar de inmediato esta excusa, porque **es ley** que cuando se tiene otro compromiso, bajo ningún concepto puede hacerse un cambio. Si esta persona insiste, es porque desconoce estos lineamientos de cortesía y protocolo, es ella la desubicada y no usted, que está tratando de “salir” del momento lo más elegantemente posible. Bajo ningún concepto se puede preguntar: “¿cuál es ese compromiso que es más importante que mi invitación?”.

La próxima vez que lo inviten a un lugar al que no desea asistir, pero tampoco quiera herir a nadie ni crear una futura enemistad por esta negativa, ya sabe qué responder. Si de todas maneras quien lo invita se molesta, es porque no sabe conducirse en sociedad y no sabe aceptar un “no, gracias”.

Cuando uno ya ha aceptado otra invitación, nunca puede deshacer el compromiso para aceptar otro que le parezca más atractivo o en el que considere que puede divertirse más.

Expresiones usadas en las invitaciones y sus significados

– “Se ruega etiqueta”. El anfitrión desea que se use smoking o chaqué pero no es obligatorio. Puede usar traje oscuro.

– Si especifica “traje oscuro”, “chaqué” o “frac”, lo mencionado es de uso obligatorio.

– “Rigurosa etiqueta”. Los hombres deben llevar frac.

Si hay dudas respecto del horario de la invitación o sobre la vestimenta, es perfectamente aceptable llamar y preguntar. Las buenas costumbres así lo indican.

Comidas de trabajo: guía de los horarios en que deben llevarse a cabo

– Desayuno con personal de la empresa: 8 a 9.
– Desayuno con personas de otras empresas: 9 a 10 (hasta 10.30).
– Almuerzo: 13 a 15.
– Comida: 20.30.
– Vino de honor: a cualquier horario.
– Coffee break: intervalo en una reunión, seminario, jornada o conferencia.
– Cocktail: 19.30.

Cómo responder una invitación

Demorar la respuesta a la persona que lo invitó es de mala educación.

Indique que la recibió y al mismo tiempo agradezca. Esto se hace dentro de las cuarenta y ocho horas. Responda si asistirá al compromiso o declínela con amabilidad.

La misma regla rige para una invitación informal, realizada a través del teléfono, en forma verbal o vía email.

No informar su asistencia o ignorar la invitación lo colocará a usted en una "lista negra". Cuando obre de esta manera por segunda vez, definitivamente su nombre desaparecerá de la lista de contactos de esa persona o empresa. En algunos casos, algo más tolerantes, le darán una tercera oportunidad. Desconocer esta regla básica de buena costumbre puede costarle muy caro.

Si usted confirmó, debe ir, excepto por dos motivos:

– Enfermedad (amaneció con fiebre alta y cara de "me duele todo").
– El fallecimiento de un familiar.

No hay otros motivos para justificar una falta.

Cómo ser anfitrión en su oficina

Para recibir gente en su oficina debe tener los mismos cuidados y las mismas consideraciones que cuando lo hace en su casa. Como anfitrión, debe estar listo unos minutos antes para no hacer esperar a su invitado, en particular si es usted es el más interesado en esta visita.

La vida está llena de imprevistos. Si llegara a ocurrirle justo uno cuando ha llegado la persona que estaba esperando, pídale a su secretaria o a la persona que lo asiste que se presente ante la visita con sus excusas, que lo invite a ponerse cómodo en alguna sala de espera y le ofrezca algo de beber. No lo deje en la recepción.

Si aguarda a más de una persona, asegúrese de tener en su oficina tantas sillas como visitantes. Correr a último momento buscando asientos da una mala impresión.

Si es posible, salga usted mismo a buscarlos al lugar donde lo

están esperando. Esto les indicará cuán importantes son.

Si debe indicarles el camino a su oficina y deben atravesar un pasillo largo donde a la derecha y a la izquierda hay otras oficinas, camine ligeramente delante de ellos y hacia la izquierda de las personas que va guiando. El concepto de "usted primero" no es para esta ocasión. Suponga que sus invitados caminan delante: pueden pasar de largo por la oficina a la que se dirigen (no la conocen) y usted deberá correrlos para que regresen, o girarán cada vez que pasen frente a una oficina, buscando en sus ojos si están en el lugar correcto o si deben seguir moviéndose.

Tome sus abrigos y colóquelos usted mismo en un perchero (nunca tirados sobre una silla) o entréguelos a su secretaria para que los ubique en otro ambiente, en el caso de que no haya lugar en su oficina.

Si todavía no lo hizo, es el momento de avisar que no le pasen llamadas. Sólo podrá atender en caso de suma urgencia. Y, por favor, apague su celular.

Si usted sabe por adelantado que su visitante es adicto al cigarrillo, trate de hacer la reunión en un lugar donde se pueda fumar, como una sala amplia.

El café y el té con que invita deben ser de la mejor calidad (nunca café instantáneo). Las tazas, impecables y sin publicidad de ningún tipo. En esta ocasión está prohibido usar vajilla descartable o el café de las máquinas que tienen las oficinas para sus empleados. Lo único que faltaría es que tenga que pedirle a su visita una moneda para sacar café de la máquina. Un detalle: aunque usted haya ingerido varios cafés igual tenga una taza servida, no es correcto que mientras sus invitados toman usted no lo haga.

Su tiempo y el de su visita son sumamente valiosos. Después de los saludos y de que cada uno tenga frente a sí lo que va tomar, aborde el tema por el cual se han reunido.

Lo correcto es que su visitante se despida una vez terminado los temas por tratar. Si él no lo hace, no dude en tomar la iniciativa. Proceda de manera firme pero con tacto.

Siempre debe ponerse de pie para despedirse. No crea que ellos solos encontrarán la salida y, aunque así fuera, debe acompañarlos también hasta la recepción.

Despídase con una sonrisa y un cálido apretón de manos.

Pautas de comportamiento durante una negociación

Sólo lo tontos se ríen de la buena educación
(De Tayllerand, Príncipe de Benevento)

Negociar es convencer y persuadir, por lo que si utiliza las herramientas de la buena educación, los resultados serán mejores.

Si tiene que negociar con extranjeros que vienen al país, usted deberá actuar como anfitrión y será el encargado de preparar, dirigir y gestionar el programa de actividades.

Hay que cuidar hasta el más mínimo detalle para que sus invitados se sientan como en casa.

Tiene que ocuparse de todo, desde la llegada hasta la partida: recepción, equipajes, seguridad, transporte, alojamiento, visitas, cóctel en su honor y cualquier otro tipo de actividad.

Todo lo que rodea a una negociación tiene que ser debidamente estudiado, sean las presentaciones, el intercambio de tarjetas, los saludos o las comidas.

Controle los detalles de su vestimenta y, de acuerdo a la cultura que pertenezcan sus invitados, tenga presente el tema de las distancias físicas permitidas entre las personas.

Lo ideal es que quien comenzó la negociación sea quien la cierre. Lleva tiempo conocer al otro y tomarle confianza, no arriesgue el resultado de sus esfuerzos.

Un regalo a destiempo o desproporcionado puede malograr el resultado de una negociación.

Hacer negocios dentro de las fronteras de un país no es sencillo, pero fuera de ellas es aún más complejo. Hoy, como nunca, estamos en un mundo global en el que el conocimiento general sobre los países y las costumbres forma parte de la etiqueta de negocios mundial. En los detalles puede ocultarse el éxito de un buen negocio.

Jamás se muestre por primera vez frente a un empresario japonés por correo electrónico o por teléfono. Las presentaciones son muy importantes y deben hacerse personalmente o, por lo menos, por medio de una embajada, un amigo o un familiar. Es fundamental entender que las nuevas tecnologías cambiaron mucho las relaciones comerciales, pero no abolieron las costumbres.

No se sienta mal si tenía una cita con una persona y cuando llega al lugar se encuentra con más de una persona. No lo interprete como una lucha contra dos o tres individuos. Durante la reunión, tómese el tiempo necesario para percibir que fue comprendido por todos.

Tras los saludos de rigor, viene el intercambio de tarjetas personales. Una regla básica recomienda imprimirlas en su idioma y del otro lado en el idioma de la persona con la cual deberá negociar. Además, siempre es necesario conocer los rudimentos de la lengua local y tener alguna formación acerca de la historia y la situación actual del lugar.

Negocios y comidas

Es frecuente que las negociaciones se hagan en ámbitos más informales, como durante las comidas. De hecho, este es uno de los grandes temas de la etiqueta de negocios.

Si la negociación se llevara a cabo en otro país, antes de viajar vale la pena averiguar qué tan frecuentes son las reuniones de negocios durante las comidas.

Generalmente, el anfitrión paga la cuenta.

Si ya domina el lenguaje de la servilleta y los cubiertos, podrá centrarse en el tema por el cual se han reunido y no se sentirá intimidado por tantas copas y adminículos sobre la mesa.

A la hora de recibir invitados, hay que tener en cuenta las prescripciones religiosas en la materia. Por ejemplo, que los hindúes no comen carne vacuna o que los musulmanes no beben alcohol ni ingieren carne ni derivados porcinos.

En muchas partes del mundo, un brindis con bebidas alcohólicas sirve para cerrar el negocio. Así ocurre en Rusia, donde el vodka corona las negociaciones y no es correcto rechazarlo.

Negociar con proveedores o clientes es una tarea ardua. No se puede perder la paciencia ni los modales. Trate de hacerlo siendo educado. Las voces, los gritos y los malos modos no son indicadores de negociadores más duros o más agresivos, sino más maleducados.

Los gestos

La educación y las buenas maneras son muy importantes en una negociación, pero a veces nuestros gestos dicen lo contrario.

La comunicación no verbal “habla” mucho de usted y de su interlocutor. A veces se dice una cosa, pero con los gestos se comunica otra.

El proceso de la comunicación no verbal juega un importante papel en cualquier ámbito social, pero mucho más en el mundo de los negocios.

Nuestros gestos pueden incrementar o mermar la confianza de nuestros interlocutores. Una persona con facilidad de palabra, pero

de gestos duros o poco amables, puede tener menos éxito que alguien con la verba menos desarrollada, pero que siempre luce una sonrisa y un carácter simpático.

Así como existe la "incontinencia verbal", también están los seres humanos que no pueden controlar sus gestos. No se puede gesticular de forma exagerada, creyendo que esta actitud le da mayor dinamismo a la exposición. Se habla con la voz, no con los gestos.

Sea firme y no esquive la mirada de sus interlocutores. Reparta la mirada entre todos los presentes, no fije la vista en ninguno de ellos en particular, salvo que busque hacer cierto hincapié en un determinado directivo o ejecutivo.

La mirada habla y, muchas veces, delata. Dice, por ejemplo, cuánto interés tienen los oyentes por un determinado tema, qué partes de una exposición les resultaron más interesantes y qué tan creíble es el orador. Los gestos se pueden "interpretar", pero la mirada es difícil de disimular: es sincera y pocas veces engaña.

No muestre disgusto con la mirada hacia ninguno de los asistentes en particular (por ejemplo, observar de manera desafiante a alguien que no le presta atención), ya que el resto se pondrá molesto.

Mirar a la otra persona de arriba abajo y luego de los pies a la cabeza resulta agraviante. Hay que comunicarse con la mirada, no "atravesar" a la otra persona. Del mismo modo, otear por debajo de la cintura es un error.

Evite dar la espalda por mucho tiempo. En ningún tipo de exposición puede perder la mirada de quienes escuchan, porque es sinónimo de que no los tiene en cuenta.

La mirada puede desviarse a otros puntos que no sean los interlocutores para descansar y que no parezca que estamos acosándolos. Hay que darles tiempo también a los que están escuchando para que relajen su mirada y no se sientan siempre

observados. Ejemplo: en una reunión con tres oyentes, se mira al primero, al segundo, al tercero, luego a otro punto y se retoma la rueda. El expositor descansa la última fracción de tiempo y cada uno de los oyentes tres fracciones de tiempo.

Esa sonrisa

La mejor arma en una negociación es una sonrisa amplia y confiable.

Sonreír no es falta de seriedad. Una cosa es la sonrisa y otra ser un gracioso que se ríe a carcajadas.

La sonrisa predispone a los interlocutores a favor. Mejora la comunicación, usted parecerá más cercano. Un gesto serio lo hará sentir más distante.

Las piernas

Trate de no mover las piernas en un gesto de nerviosismo, porque logrará poner tenso a su interlocutor. Si las cruza, no muestre la suela de sus zapatos, no es elegante y en algunos países resulta absolutamente ofensivo. No las estire en una actitud de sentirse “más cómodo”, lo que logrará será una imagen descuidada y hasta puede encontrarse con el pie de la señora que está sentada frente a usted.

Posición de los brazos

Durante una negociación, puede decir muchas cosas de acuerdo a cómo coloque sus brazos. Siempre deben estar sueltos, nunca cruzados, porque en este caso transmiten una actitud defensiva, de

mucha desconfianza. Se convierten en una barrera entre usted y la persona con la cual desea, en realidad, estar “cerca”.

Nunca los pase por detrás de la cabeza con las manos entrelazadas.

Si esta en un sofá o en un sillón, manténgalos pegados.

Procure no apoyar los codos en el escritorio, es mejor ubicar los antebrazos.

Las manos

Las manos constituyen otro de los puntos del cuerpo que más dicen sobre usted. No sólo por sus gestos, sino también por su estética.

Si se frota las palmas, aparentará impaciencia, deseo por empezar algo, euforia. Las manos entrelazadas por los dedos indican tranquilidad, receptividad.

Al estrechar una mano se obtiene mucha información: si está sudorosa, la otra persona presenta nerviosismo; si está fría, tranquilidad; si está caliente, estado de ánimo normal. Manos que aprietan fuerte, casi triturando, indica cierta agresividad y dominio. Si la intensidad del apretón es flojo, tiene en frente a una persona insegura, con falta de personalidad.

Las manos que juegan con un clip o una lapicera denotan cierto grado de intranquilidad y nerviosismo. Si tiene la mala idea de ponerse las manos en los bolsillos, corrija esta posición tan pronto como se dé cuenta. Nunca deben estar allí, menos a la hora de negociar.

La vestimenta

Adáptese al estilo de la empresa con la cual está negociando. Si

pertenece a una compañía de software, una agencia de publicidad o una firma cinematográfica, seguro tiene libertad para vestir como le plazca. Pero si se dirige a negociar con alguien de un banco, se impone asistir de riguroso traje.

En caso de duda, opte por un vestuario "neutro", ni clásico ni moderno, entre lo formal y lo sport. Se puede elegir una prenda de moda combinada con algo más clásico para suavizar el contraste.

Los accesorios, pocos y de calidad, tanto en hombres como en mujeres. No luzca nada que distraiga la mirada del otro ni lo haga sentir incómodo o arrepentido de haber elegido justo ese día ese reloj o esa lapicera.

Durante una negociación usted será observado y estará bajo la mirada atenta de la otra parte. Esto provoca que, a veces, la exposición lleve a la pérdida de la tranquilidad. Si le ocurre esto, procure que no se le "escurra" también la buena educación.

Es una falta de respeto interrumpir al que habla con frases de desaprobación, que en nada contribuyen a ilustrar las cuestiones y que manifiestan poco respeto a la persona a quien se dirigen y a la empresa que representa.

Quien tiene la palabra debe concentrarse en los puntos esenciales del asunto que se trata, sin entrar en rodeos que no contribuyan a la negociación.

La cadena de comportamientos correctos a la hora de negociar se está perdiendo. La educación y los buenos modales se diluyen poco a poco y de generación en generación. Trate de no contribuir a esto. Esmérese en dar una buena imagen: lo ayudará a realizar buenos negocios.

No hay mejor carta de presentación que una persona educada.

La etiqueta hacia las personas con capacidades diferentes en el ámbito laboral

La vida nos da sorpresas y una de ellas nos puede suceder al asistir a una reunión de trabajo donde nos es presentado un nuevo colega que está en sillas de ruedas. ¿Cuál es la manera más cómoda de conversar con este señor, al que acaba de conocer?

Si la persona que lo va a saludar en lugar de mano tiene una prótesis, estréchesela con suavidad. No es necesario ser por demás efusivo. Si le da la mano izquierda, usted le extiende su mano derecha. Si no hay ninguna posibilidad de saludarse de mano, toque a la persona en el hombro o en el brazo a manera de saludo.

Tiene una cita con una persona sordomuda y es necesario una intérprete. ¿Dónde se ubica a esta persona?

Las personas que adolecen de alguna discapacidad visual, auditiva, motriz o del habla tienen profesiones y sueños, pertenecen a todos los grupos étnicos, religiosos, económicos y etarios.

A algunas les encanta que las ayuden y las mimen, mientras que otras defienden con orgullo su independencia. Muchas tienen un gran sentido del humor. Cada una posee su personalidad.

Cuando los supervisores y los compañeros de trabajo respetan las reglas de etiqueta, los empleados con discapacidades se sienten más cómodos y trabajan con mayor productividad. Ponerlas en práctica es una forma sencilla de hacer que las personas con discapacidades se sientan integradas.

¿Cómo podemos interactuar con ellos de forma correcta? Una manera de hacerlo es tener en cuenta los siguientes consejos.

Pregunte antes de ayudar

No dé por sentado que una persona necesita ayuda sólo porque tenga una discapacidad. Si el entorno es accesible, las personas con discapacidades se suelen manejar sin dificultad. Ofrezca su ayuda

sólo si la persona parece necesitarla. Y, si acepta, pregúntele cómo hacerlo antes de actuar. La norma más importante es esta: si usted tiene alguna duda, por ejemplo, qué hacer o cómo hacerlo, la persona que tiene la discapacidad es siempre la más idónea para orientarlo.

Si le dice que no necesita ayuda, no se sienta mal, ya que es común que quieran demostrar al mundo que "ellas pueden". No las obligue a aceptar su ayuda.

Nunca coloque fuera del alcance de la persona sus muletas o los aparatos que utiliza para moverse.

Tómese el trabajo de aprender detalles de etiqueta para tratarlas.

Piense antes de hablar

Utilice un vocabulario respetuoso. No emplee términos peyorativos.

Respete su privacidad. Si les pregunta acerca de la discapacidad, pueden sentir que las está reduciendo a esa condición en vez de tratarlas como seres humanos. Sin embargo, muchas se sienten cómodas con la curiosidad natural de los niños y no les molesta si un chico les formula preguntas.

Regla de oro: Ver primero a la persona y luego su discapacidad.

Sugerencias de terminología

– Diga "persona con una discapacidad" en vez de "discapacitado". Reconozca la discapacidad, pero déle importancia a la persona y nunca etiquete a nadie con expresiones tales como "la epiléptica" o "el paralítico". Nadie debe ser definido por su discapacidad.

– Evite utilizar términos como "minusválidos" o "lisiados". Tenga

en cuenta que a muchas personas con discapacidades les disgustan los eufemismos como “con impedimentos físicos” o “con capacidades diferentes”.

– Con cualquier discapacidad, evite las expresiones negativas que disminuyen a las personas como “víctima” o “persona que padece”.

– No convierta a alguien con discapacidad en héroe, heroína ni víctima.

La cortesía indica que no es correcto ignorar la discapacidad, pero tampoco observar a la persona que la sufre como para que se sientan en un zoológico. Hay que buscar un término medio y dirigirse a ella con la misma mirada con que se utiliza con las demás personas.

Recuerde: no tome decisiones por las personas con discapacidades acerca de lo que pueden hacer o no.

Persona con discapacidad visual

El trato con las personas que tienen algún impedimento visual requiere empatía y sentido común. No se complique con el significado literal de algunas expresiones de uso corriente como, por ejemplo: “¿Ve lo que quiero decir?”, cuando esté hablando con una persona ciega. Decir: “me encantó verte” o “nos vemos” es aceptable. ¡Ella también utiliza estas expresiones todo el tiempo!

Hay que recordar que estas personas no ven la cara del interlocutor lo suficientemente bien como para identificarlo ni perciben que se les ha tendido la mano para saludarlas, por lo que las palabras cuentan más que cualquier otra cosa. Por lo tanto…

– Si sabe de antemano que tendrá una reunión con una persona no vidente, trate de interiorizarse sobre la conducta a seguir y sobre su personalidad.

– Si va a recibirla en su oficina, ofrézcale algo para beber como lo haría con cualquier otro, no tome decisiones por ella.

– Si se trata de una negociación importante o de una firma de papeles, arregle antes la presencia de una persona de confianza mutua para que colabore.

– Al acercarse a ella, preséntese y haga lo propio con su acompañante: “Hola, señor Gómez. Soy Cecilia Pérez y me acompaña María Benítez, que está a su derecha”.

– Si tiene que salir un momento de la oficina, no lo haga sin avisar. La persona podría creer que hubo una pausa en la conversación y podría quedarse hablando sola. Comuníqueselo primero, indíquele dónde está la salida e infórmele en cuánto tiempo regresará.

– Si se hace una reunión con muchos asistentes, dígale el nombre de quien va a hablar en cada momento.

Alternativas para ayudar a un ciego

– Si le pide el favor de que lo guíe, no lo tome por el brazo. Lo correcto es ofrecerle el suyo. Es probable que camine un paso detrás de usted para seguir el movimiento de su cuerpo. En general apoyará la mano en su hombro. No se incomode, es la mejor manera de guiarlo. A medida que avancen, descríbale el camino.

– Cuando lo guíe hasta un asiento, colóquele una mano en el respaldo de la silla. Si lo deja en un lugar que no conoce, asegúrese de que pueda tocar algo (por ejemplo, una pared), para que no se sienta aislado y perdido.

– Cuando estén caminando hacia su oficina, descríbale el entorno. Esto no sólo sirve para alertarlo sobre los obstáculos que haya, sino también para compartir con él el paisaje o la vista que haya desde la ventana.

– Si necesita firmar un documento, guíele la mano hasta la línea donde debe colocar su nombre y ubique una regla o una tarjeta a fin de que la firma le quede derecha.

– Nunca mueva ningún objeto en la oficina de una persona que tenga discapacidad visual.

– Preséntese antes de tener un contacto físico con él. Dígale su nombre y su función en la empresa.

– Recuerde presentarle a los demás miembros del grupo para que no se sienta excluido.

– Si viene con un perro guía, camine del lado opuesto al del perro. A medida que avancen, describa el entorno, mencionando cualquier obstáculo, como puertas giratorias o entreabiertas u objetos que sobresalgan de una pared a la altura de la cabeza (una planta colgante o una lámpara). Si va a dar una advertencia, sea concreto. Gritar "¡Cuidado!" no le indica si debe detenerse o agacharse.

– El bastón es parte de su espacio individual. Si lo apoya en el suelo, no lo mueva, pero avísele si interfiere con la circulación.

Atención: ¡perros trabajando!

En algunas culturas es común ver perros guiando a sus amos ciegos, pero también muchas personas sordas se despiertan por la mañana gracias a que su perro salta sobre su cama. Estos canes "oyentes" han aprendido que tan pronto como escuchan determinados sonidos (una alarma de incendio, el timbre de la puerta y hasta el nombre de su dueño) deben alertar a sus amos con un suave manotazo y luego deben echarse cerca de la fuente del sonido.

Los perros guía constantemente toman decisiones que afectan al bienestar de sus compañeros humanos. El trabajo de estos animales es muy importante y, con frecuencia, peligroso. Nunca los distraiga. Recuerde que dejarlos desempeñar su trabajo no sólo es cuestión de buena educación, sino también de seguridad.

Algunos puntos que vale la pena recordar son los siguientes:

– Nunca toque un animal guía a menos que el amo le dé permiso. En privado, las normas son más flexibles, aunque siempre hay que pedir autorización.

– Nunca llame al perro por su nombre, porque lo distraerá.

– El tránsito vehicular es particularmente peligroso para los perros guía y sus amos. Tocar la bocina del automóvil o hacer aspavientos para indicar que pueden atravesar la calle sólo sirve para distraer a los animales.

– Nunca les dé comida, ni siquiera les ofrezca agua. Tienen horarios estrictos para comer y descansar y no conviene alterar su rutina. Si por desgracia el animal se enferma por haber comido algo que usted le dio, será culpable de una situación que pudo haberse evitado.

Regla de etiqueta: la persona va antes que la discapacidad, antes que la silla de ruedas y antes que su perro.

Persona con discapacidad del habla

Préstele toda su atención. No la interrumpa, tenga paciencia y no termine las oraciones por ella. Si no comprende bien, no finja que entiende, logrará que se enoje. Simplemente pídale que repita. O diga usted lo que entendió para asegurarse de que es correcto. Por ejemplo: "Usted va a tomar el vuelo de las seis de la tarde y tiene que estar en el aeropuerto a las cuatro. ¿Entendí bien?".

Si, después de intentarlo, todavía no puede comprenderla, ofrézcale papel y lápiz para que escriba. Hágalo con amabilidad y respeto.

Hable normalmente y no levante la voz. La mayoría de las personas que tienen problemas del habla oyen bien.

Haga preguntas sencillas. En lo posible, que pueda responder brevemente o con un movimiento de cabeza.

Persona sorda o con problemas auditivos

Algunas personas se refieren a sí mismas como sordas, y se podrían ofender con expresiones como "con impedimentos auditivos". A otros puede no molestarles el término. Cerciórese antes de usar algún apelativo que los afecte negativamente.

Para facilitar la lectura de los labios, haga lo siguiente:

– Colóquese frente a ella. Si usted está de espaldas a una fuente de luz, como una ventana, el resplandor puede oscurecer su cara y dificultar la lectura labial.

– Hable de manera natural. No exagere el movimiento de los labios porque dificultaría su lectura.

– No camine mientras estén conversando, porque no podrá mirar sus labios.

– No coma ni fume mientras habla. Tampoco haga gestos con su mano tomándose la cara ni tapando su boca.

– En lugar de repetir una frase, dígala con palabras más sencillas.

– Nunca grite. Si la persona es sorda, gritar no servirá de nada.

– Si es necesario, escriba notas, pero no hable y escriba al mismo tiempo.

Si la característica de la reunión lo requiere, la mejor manera de comunicarse con una persona cuyo primer idioma es el lenguaje de señas será a través de un intérprete. En este caso, recuerde las siguientes normas de etiqueta:

– El intérprete debe sentarse o pararse al lado de usted y de frente a la persona que tiene la discapacidad auditiva.

– Mantenga el contacto visual con la persona que tiene el problema auditivo, aun cuando la persona no sólo lo mire a usted, sino también al intérprete.

– Como el intérprete irá un poco retrasado en relación con sus palabras, especialmente si está deletreando con los dedos, haga de vez en cuando una pausa para darle el tiempo necesario.

– Cuando estén hablando de negocios, nunca le consulte nada al intérprete. Recuerde que el papel de esa persona es, solamente,

facilitar la comunicación. Mire a la persona que no puede escucharlo y mantenga contacto visual con ella. Háblele directamente (“¿Qué piensa sobre este tema?”), en lugar de dirigirse al intérprete (“¿Pregúntele que piensa sobre este tema?”).

Persona con discapacidad motriz o en silla de ruedas

Algunas pautas para tener en cuenta:

– Para saludar a alguien que se moviliza en silla de ruedas eléctrica, espere a que apague el motor antes de darle la mano. No corra el riesgo de activar algún control sin darse cuenta.

– Nunca empuje una silla de ruedas sin antes haber ofrecido ayuda. Si su ofrecimiento es aceptado, tenga en cuenta sus limitaciones. Por ejemplo, si piensa que no tiene la fuerza necesaria para empujar la silla por una rampa muy inclinada, dígaselo a la persona.

– Como la silla de ruedas forma parte del espacio personal de quien la utiliza, nunca se recueste ni se pose sobre el apoya brazos.

– Si va a hablar más de unos pocos minutos, colóquese a la altura de sus ojos. Hacer esto no es sólo es más respetuoso, sino también más cómodo para el cuello de su interlocutor.

– No se refiera a ella como alguien que “está atado a una silla de ruedas”, pues este implemento, en realidad, le proporciona movilidad e independencia.

Regalos empresariales

El regalo, en el ámbito de la empresa, se utiliza para lograr reacciones favorables con clientes, proveedores o con los propios empleados, así como para añadir cierta cordialidad en los negocios. A grandes rasgos se trata de pequeños (o no tanto) incentivos dirigidos a reforzar el prestigio y la imagen de la empresa.

Han proliferado empresas dedicadas a este fin que incluso graban logotipos y símbolos de la compañía que hace el presente.

Estos obsequios tienen siempre un carácter interesado, pero no por ello deben dejar de ser delicados.

No es correcto entregarlos en el curso de una negociación, ya que implicaría cierto grado de coacción.

Momentos adecuados para hacer regalos

Fiestas generales, navidad, año nuevo, para mejorar y cultivar una relación, inauguraciones, lanzamientos de productos, congresos, presentaciones o aniversarios de las empresas.

Se desaconsejan los regalos a superiores jerárquicos que provengan de empleados de menor nivel, a no ser que sean de un grupo de empleados o que se celebre un acontecimiento personal importante, como un homenaje.

Cuidado también con los regalos en una primera visita. Pueden considerarse como una presión sobre una decisión a tomar. Todo regalo tiene su razón y su momento.

A veces, se regala algo para gratificar un esfuerzo de un empleado que trabajó horas extras y que no se pueden pagar de otro modo. Por ejemplo, con una comida en un restaurante de moda para dos personas.

Los regalos de empresa pueden considerarse una herramienta más de negocios a la que se puede recurrir con finalidades que van más allá del simple obsequio. En este caso, se debe buscar el momento oportuno para hacerlo.

Detalles y características de los regalos empresarios

– Debe tener un valor razonable.

– Si es para una persona o una empresa extranjera, hay que conocer perfectamente sus costumbres, para que el regalo no haga el efecto contrario al deseado. Para una empresa de origen oriental, por caso, hay que evitar el número cuatro o regalar cuchillos, porque significa un corte en la relación. Es ofensivo, por otra parte, si se obsequia alcohol a una compañía de algún país islámico.

– Recuerde muy bien qué regalos se han hecho con anterioridad a una determinada empresa. La imagen de su firma puede deteriorase si repite el obsequio de año a año.

– La finalidad de estos regalos es generar presencia durante todo el año en la empresa destinataria.

– Muchas compañías podrán obsequiar sus productos, pero otras deberán mandarlos a hacer o comprarlos. Existen firmas que se dedican especialmente a este tema. Tienen, sobre todo, elementos para escritorio, camping u otros artículos de uso familiar.

– Hay obsequios de empresas que resultan demasiado ostentosos, de mala calidad o con emblemas de tal dimensión que son imposibles de usar. Esto se soluciona colocando un logotipo en la caja de regalo y uno más pequeño en el objeto mismo, de manera que el receptor pueda utilizarlo sin sentirse su promotor publicitario.

– Nunca un regalo corporativo puede ser una prenda personal ni

una cantidad de dinero.

– La presentación es tan importante como el regalo en sí mismo. Hágalo envolver en papel de excelente calidad, con colores atractivos.

– Los artículos grabados con el logotipo de la empresa tienen una categoría inferior a otros que no lo están.

– Cuando la empresa recibe a personas del exterior, es común hacerlo con algún regalo típico de la ciudad que visita, con una nota de bienvenida escrita a mano por alguno de los anfitriones.

Circunstancias en que un regalo es rechazado

Hay muchas empresas que tienen disposiciones al respecto. En general los empleados no pueden aceptar regalos que superen un precio de U$S 30, aproximadamente. Si el costo de un regalo es considerablemente superior a este monto, el empleado tiene dos opciones:

– Rechazarlo. En este caso debe hacerlo inmediatamente y acompañar el regalo con una nota de disculpas y que explique las normas de la empresa, más un lagrimón que seguramente rodará por sus mejillas.

– Consultar con su superior si corresponde devolverlo. Por ejemplo, si el cliente que ofrece el regalo fuera de un país árabe, seguro su jefe le indicará que lo acepte y lo use, en caso de que se trate de un reloj u otra joya, cada vez que tenga encuentros con esta persona, para evitar ofenderla.

El tema regalos empresariales hay que tomarlo con mucha seriedad y proceder acorde con las reglas de cada empresa. Lo que en una no está mal visto, en otra puede ocasionar serios problemas.

Muchas organizaciones tienen la política de que cuando llega un obsequio para un integrante va directamente al departamento de recursos humanos y, una vez al mes, se sortean entre todos los empleados. Otras prefieren que el empleado lo devuelva inmediatamente.

Sólo los regalos de menor valor económico, como lapiceras, portarretratos, jarros o portalápices, pueden ser aceptados sin problemas.

Recuerde siempre agradecer a quien lo envió, independientemente de la conducta a seguir.

Cumpleaños y nacimientos

Es importante recordar con una atención cumpleaños, nacimientos y la fecha en que cada empleado ingresó a la empresa.

No son raras las historias de mujeres que, a pesar de haber estado durante muchos años en una misma empresa, siempre recuerdan su primer día de trabajo y, más precisamente, el momento en que llegaron a su entonces nuevo escritorio y las esperaba un ramo de flores con una tarjeta del departamento de recursos humanos que les daba la bienvenida.

El nacimiento de un hijo es un gran acontecimiento no sólo familiar, sino también para los componentes de una empresa. Es obligatorio enviar a los padres del recién nacido un obsequio al centro de salud o a su domicilio particular.

El departamento de recursos humanos tendrá la responsabilidad de informar vía mail al personal los datos del recién nacido: nombre, fecha y hora de nacimiento y peso.

Condolencias

Un momento difícil de afrontar en la vida es cuando usted se encuentra ante la pérdida de un integrante de la empresa o de un familiar directo de alguno de los empleados.

Lo que nunca se puede hacer es dejar de manifestar el dolor. El silencio puede ser interpretado como indiferencia. Cualquiera fuera el medio elegido para expresarse, siempre será mejor que estar ausente.

Asista al velatorio, a la ceremonia religiosa o al cementerio. Son buenos momentos para estar cerca y acompañar a los que lamentan una pérdida tan importante.

Pasos a seguir en estas circunstancias por parte de la familia

– Si lo desean, pueden pedir a sus conocidos prescindir de toda visita.

– Quizás prefieren, en lugar de flores, que se apoye a una organización o una obra caritativa. Deben indicar la obra que debe ser apoyada y su número de cuenta o dejar aclarado que las personas que deseen enviar flores depositen esa suma en la ONG a la cual ellos normalmente apoyan.

– Si usted duda sobre el monto que debe donar, le ayudará pensar en cuánto gastaría en flores y esa será la suma indicada. El monto no deber ser inferior.

– Debe acompañar el cheque con una nota donde figure el nombre de la persona que se está homenajeando.

– La donación para una obra de beneficencia en nombre de la

persona fallecida implica que la entidad beneficiada entrega un comprobante para hacerlo llegar a quien corresponda.

Algunas expresiones como guía para esta situación

– “Lamentamos mucho el habernos enterado del fallecimiento del señor XXX. Sabemos que su familia, amigos y el Directorio de vuestra empresa lo lamentan profundamente. Con todo nuestro respeto por vuestro dolor, nuestra empresa se une a ustedes en este momento tan difícil”.

– “Reciban nuestras más profundas condolencias”.

– “Estamos junto a ustedes y los acompañamos en vuestro dolor”.

– “Acompañando con el nuestro, su gran dolor, por la pérdida de…”.

– “Nuestro más sincero afecto ante la pérdida de…”.

Ejemplo de nota de condolencia

El pasado 7 de julio falleció en la ciudad de Rosario el señor Juan Pedro Gutiérrez, padre de nuestro colega, señor Pedro Ignacio Gutiérrez. Por medio de la presente, queremos hacerles llegar las condolencias de la empresa a nuestro colega y a su familia. Los acompañamos a todos ustedes en un momento de tanto dolor.

Hay que reconocer que manifestar nuestro pesar por la pérdida de un ser querido es sumamente difícil y está en cada uno tratar de hacerlo de la manera más sincera y saber que lo más importante para la familia de la persona fallecida es saber que lo sentimos.

Escribir un mail o una carta es una manera de recalcar nuestra amistad y podemos mencionar algún recuerdo que tengamos de esa persona y compartir con ellos esos momentos vividos juntos.

Si la relación con la familia no es muy estrecha, espere unos días para visitarlos o enviarles una nota. Esos primeros momentos se reservan para los afectos más íntimos.

Después del entierro es obligación agradecer las manifestaciones de pésame recibidos para esta ocasión.

Para personas vinculadas empresarialmente:

– Envío de flores al velatorio o donaciones en nombre de la persona fallecida.
– Presencia física.
– Asistencia a la ceremonia religiosa o acompañamiento al cementerio.
– Envío de notas a los familiares.
– Envío de notas a la empresa.

Muchas personas encuentran amparo y seguridad en los ritos. Saben lo importante que es una ceremonia religiosa con motivo del entierro. Expresa que en nuestro luto no estamos solos.

Visitas a un enfermo

Si uno de los empleados tuviera que pasar unos días internado, cualquiera sea la gravedad del caso, hay que visitarlo en el lugar de internación.

Ante esta situación, siempre se debe consultar primero a los familiares más directos para saber si están permitidas las visitas de acuerdo al consejo del médico y si la persona está en condiciones de recibirlas. En ese caso, no debe durar más de diez minutos. Con esto será suficiente para demostrar la sensibilidad necesaria ante la

situación y no molestar al enfermo.

Lo ideal es que el jefe pueda hacerse el tiempo necesario para realizarla. Si le fuera imposible o estuviera de viaje, deberá efectuarla alguna persona del departamento de recursos humanos. Es una obligación de la empresa estar presente.

También los compañeros deben colaborar en el caso de que la persona necesite sangre, compañía o algún trámite. Ser solidarios logra estrechar vínculos y hace bien tanto a la persona que recibe como a quien da.

Capítulo 4: Urbanidad en el ambiente laboral

Los compañeros: convivir, compartir y respetar

Las relaciones entre pares en el trabajo son muy importantes.

Si toma en cuenta que la mayor parte del día, durante la semana, la pasa en el ámbito laboral, es normal que trate de crear un ambiente agradable y que la convivencia con las personas que trabajan junto a usted sea lo más cordial posible.

Por lo tanto, más allá de sus preferencias, debe ser sumamente cuidadoso y tener presente algunas reglas como para evitar consecuencias negativas.

Recuerde cada día que pasará más horas en su lugar de trabajo que en su hogar. La convivencia siempre es difícil, con más razón si no pudo elegir a sus “cohabitantes”. Los buenos modales indican que ser tolerantes y educados será un buen comienzo. En su casa debe negociar todo el tiempo con su cónyuge, sus hijos o sus padres sobre aspectos como quién saca la basura, quién lleva la ropa al lavadero o quién cuida el jardín o la mascota. En el trabajo cambiarán los tópicos, pero no el espíritu.

Compartir y comunicarse

A veces, compartir la información (o evitar hacerlo) deriva en una batalla campal, pero las relaciones entre compañeros se basan en la confianza mutua y por ello hay que compartir toda la información posible para lograr un mejor flujo de trabajo. No es correcto “guardar” información que puede afectar a otros individuos o departamentos.

Una persona que tiene confianza en sí mismo no duda en compartir información con aquellos que necesitan conocerla.

Cuando llega un nuevo colega a quien le lleva más tiempo adaptarse al ritmo de le empresa o no acierta en hacer bien las cosas, pero por otra parte demuestra un potencial de ser sumamente capaz, habrá que darle su tiempo para “pisar fuerte”. Hay personas que aprovechan esta debilidad para remarcarla o hacer hincapié de lo eficiente en su trabajo con relación a la carencia del otro. Esta manera de actuar trae sólo beneficios efímeros, pero en el largo plazo generará actitudes negativas, sobre todo si se persiste en esta forma desleal de competir.

En el otro extremo, la variante positiva es aprender de los compañeros. Observe cuáles son sus cualidades y defectos. Si alguno asciende, comprenda cuáles han sido los éxitos y los errores que lo llevaron hasta allí.

Presentaciones y saludos

Cada nuevo empleado debe ser presentado al resto del grupo. Si bien en general hay un a persona que se encarga de esto, usted puede ofrecerse en determinadas circunstancias.

Esta presentación contribuye a crear un buen ambiente de trabajo, ya que el recién llegado no vivirá la situación de cruzarse en el pasillo con alguien y no saber quién es.

Por otra parte, también forma parte de la buena convivencia y la

buena educación en el ámbito laboral despedirse de los compañeros de trabajo cuando uno debe ausentarse, ya sea por vacaciones o viajes que impliquen una ausencia temporal.

¿Discusión o intercambio de opiniones?

Como en toda actividad laboral, hay días en que las reuniones, las llamadas y otras tareas lo tienen a mal traer, con lo cual los nervios están a flor de piel y surgen disgustos por cualquier motivo. Esto crea un ambiente laboral tenso.

Debe tratar de controlar su temperamento y ser lo más cordial posible. Conteste de la mejor manera ante lo que considere una agresión y lleve una posible discusión al terreno del "intercambio de opiniones". Trate de exponer su punto de vista sin ofender o haga una observación constructiva sin generar una discusión. Nada más incómodo que recibir una crítica en medio de una reunión. Sea oportuno y vuélquela en el momento adecuado.

Sentido del humor

Una cualidad imprescindible para convivir: son jornadas que, de acuerdo a los países o los trabajos a entregar, pueden llegar a ser de doce horas.

Tal vez la risa tiene mala prensa y por eso muchas veces se la evita en situaciones donde actuaría como un disparador de un buen momento o serviría para aflojar las tensiones propias de las preocupaciones.

Se puede practicar la risotada que trae beneficios para la mente, el cuerpo y el alma, pero en lugares permitidos y en momentos oportunos. Si es durante el trabajo, no debe ser en áreas de contacto con el público ni frente a clientes, donde se preferirá la sonrisa cordial y afable.

La mencionada “mala prensa” surge porque la risa está asociada con la pérdida de tiempo o con gente tonta que ríe de cualquier cosa. Las grandes empresas suelen tener fama de ser “responsables y serias”. Pero por confundir “seriedad” con “falta de sonrisas y ausencia de ambiente cordial” son cada vez son más frecuentes las enfermedades profesionales, los accidentes de trabajo, la apatía, la falta de concentración en las tareas, la falta de comunicación y lo más visible, el ausentismo laboral.

El humor y la risa vienen ganando terreno en el ámbito laboral. Se perfilan como excelentes herramientas para mejorar la productividad y el clima de cualquier tipo de negocio.

Algunas empresas ya han incorporado en sus tests de selección de personal el sentido del humor de los aspirantes y su capacidad para reír.

La risa se contagia fácilmente. Ser educados no está reñido con esta actitud. Teniendo siempre presente la premisa “reírse con” y no “reírse de”.

En Oriente dicen que “un ser humano sin risa es como un árbol sin flores”. Una filosofía optimista de la vida ayuda en gran manera a salir del atolladero y a buscar soluciones en lugar de quedarse atascado en los problemas.

El humor, sin embargo, no es una capacidad innata del ser humano, se va aprendiendo a lo largo de la vida, y puede aumentarse o potenciarse con un poco de esfuerzo. Se trata de una cualidad que se desarrolla.

La generosidad

Otra virtud esencial para la buena convivencia.

Seguramente sus colegas necesitarán de una mirada, de una ayuda cuando no pueden quedarse un rato más en la oficina, de

algún trabajo cuyos “secreto” desconocen y usted los sabe.

Dar y recibir es una de las leyes fundamentales de la vida. Esté abierto al trabajo en equipo.

Si la generosidad no es una de sus principales cualidades, paciencia. Tendrá que ejercerla para mejorar la convivencia. A veces es difícil, pero el resultado final es provechoso para sus colegas y para usted mismo. Sea generoso con su tiempo y sus conocimientos.

Sugerencias

Se deben evitar todo tipo de críticas con respecto a otros compañeros, su trabajo o cualquier otro aspecto que pueda causar malestar en la oficina. Las únicas críticas admisibles en una oficina son las constructivas y hay que manifestarlas como una amable sugerencia. No debemos olvidar esta máxima: “si criticamos, abrimos la puerta para que también nos critiquen”.

El respeto

La base fundamental de la convivencia no sólo en al ámbito laboral, sino en cualquier otro aspecto de la vida. Respeto a la forma de ser de los demás, a cómo visten, hablan u opinan. Reserve sus particularidades para el ámbito privado. En el trabajo, adáptese a las normas y las costumbres del lugar.

Si respetamos a los demás, los demás nos respetarán a nosotros.

¿Cuál es el límite en la relación entre pares?

Entre colegas existen complicidades, confidencias y relaciones más o menos estrechas. Pero hay una delgada línea que no se debe pasar. La confianza excesiva, el exigir al otro más de lo que el

sentido común indica, ser abusivo con la buena disposición del prójimo, son motivos para pensar que algo no está bien. Si algún compañero pasa el límite deseado, usted puede invitarlo a tomar un café y aclarar las cosas.

Usted tiene el don de la palabra y es posible que hablando logre cambios. De lo contrario, deberá tener una actitud diferente hacia esa persona que cruzó los límites e invadió su espacio.

Discreción

Si uno se entera de manera casual de algún dato privado de un compañero, debe ser muy cuidadoso con el uso que vaya a darle. “No hagas a los demás lo que no quieras que te hagan a ti”, dice el refrán. No corresponde difundirlo por ningún medio, en particular si accedió a esa información por ser depositario de la confianza de esa persona. De fallar en este punto, le retirará el saludo, demostración de máxima ofensa.

No olvide el dicho popular: “en boca cerrada no entran moscas”.

El trato diario con los jefes y los subordinados

El trato de los subalternos hacia los jefes

Códigos de conducta

– Respeto a la jerarquía. Más allá de estar de acuerdo con las normas o políticas de la empresa, en todo o en parte, no tiene alternativa. La cadena de mando deber ser respetada. No puede sortear los peldaños y acercarse al directorio directamente sin haber pasado antes por su inmediato superior. Sólo logrará ponerse en contra a las personas involucradas. Si pertenece a una empresa en la que los cargos están bien establecidos dentro del

organigrama, no hay excusas válidas para “pasar por encima” de nadie.

– Aceptación de directivas. Usted está dentro de la organización y su comportamiento no debe verse alterado por cualquier simpatía o antipatía personal.

– Diplomacia. Los empleados deben tratar de ser diplomáticos en su trato hacia el directorio. Puede decir lo que piensa o hablar sobre sus ideas que tal vez no concuerdan con las de los altos ejecutivos, pero no ofenda a sus superiores cuando está con ellos ni hable mal de ellos en su ausencia. Si no comprende una política, no reaccione con hostilidad, pida a alguien que se la explique. Si piensa que alguna estrategia de marketing puede actualizarse, coméntelo en el momento oportuno y sin hacer odiosas comparaciones con la competencia ni con otro lugar donde usted haya trabajado. El tacto y la diplomacia lo ayudarán a llegar al sitio que usted desea.

– Valoración del tiempo. A las personas muy ocupadas, como lo son las que pertenecen al directorio, no les gusta que les hagan perder su valioso tiempo. Basta reacordar el dicho popular: “si no tiene nada que hacer, por favor, no lo venga a hacer en mi escritorio”. Antes de entrar a sus oficinas, tiene que tener muy claro el tema sobre el que va a hablar y, si es posible, deje algo por escrito por las dudas de “algún olvido”. Si son apasionados del fútbol, no se demore más de lo necesario describiendo todos los partidos del último domingo. No llame ni envíe un mail cada cinco minutos a un miembro del directorio con la excusa de mantenerlo informado sobre un trabajo que le encargaron. De esa manera, lo único que conseguirá es que lo eviten.

– Buena comunicación. Mantenga informado al directorio sobre los trabajos que usted maneja, pero con discreción. La mejor manera es vía mail, para que su jefe pueda leerlo en el momento adecuado y no interfiera cuando no puede prestarle la atención que usted y su trabajo merecen. Así, usted demuestra una buena disposición a comunicarse y, al mismo tiempo, respeto por el horario de trabajo de su superior.

El trato de los jefes hacia los subalternos

Algunas claves para tener en cuenta por el jefe

– Para aplicar el protocolo en la empresa, tiene que asegurarse de que su equipo fije metas que puedan ser alcanzadas. De lo contrario, los empleados se sentirán frustrados y, como consecuencia, emergerán el mal humor y respuestas lindantes con la mala educación.

– Motive a los empleados que dependen de usted para que expongan sus ideas. Escúchelos y evalúe si surgen nuevas perspectivas como consecuencia. Ellos sentirán que respeta sus puntos de vista y generará confianza. Escuchar es uno de los pilares del arte de saber conversar.

– Cuando un trabajo esté bien hecho, manifiéstelo. “No sólo del pan vive el hombre”, dice el refrán, y si bien es cierto que sus empleados trabajan para ganar un sueldo, valoran mucho su reconocimiento. Los estudios realizados sobre el tema demuestran que la aprobación y el aplauso son tan necesarios como las ganancias financieras. Cuando alguien de su equipo haya hecho méritos, no dude en manifestarlo. Usted será el primer beneficiado y dejará la imagen de ser una persona bien

educada.

– Demuestre interés por las personas que tiene a cargo. Trate de conocer a cada miembro de su staff. Cuanto más sepa sobre ellos, más fácil le resultará motivarlos. Además, de esta manera, ellos se enteran de que son importantes para usted. Si este interés es real, será beneficioso para todos. – Explique siempre sus objetivos. El personal trabaja mejor cuando sabe hacia dónde va y por qué es importante la tarea de cada uno. Cuando desconoce la meta, subestima su labor y sólo le interesa llegar a fin de mes para cobrar su salario. Lo que usted menos necesita son personas desmotivadas a su alrededor. Es su tarea mantenerlas interesadas.

– Sea cortés al saludar. Nunca utilice un "buenas" en reemplazo de "buenas tardes" o "buenos días". El "por favor" y el "gracias" deben estar siempre presentes. La relación cotidiana hace que se olviden estas prácticas que tanto ayudan a mantener las buenas relaciones en el trabajo.

Trato con las mujeres subalternas

Si usted es hombre y tiene que trabajar con mujeres en su oficina, recuerde que no es adecuado mirarlas como si las estuviera desvistiendo ni enviar "piropos" tácitos con algún gesto o alguna actitud. La relación debe ser cordial, no la convierta en algo parecido a un acoso. Y un dato fundamental: no siempre lo que usted considera un cumplido será "leído" así por su empleada.

Hay jefes a los que les gusta hacer observaciones sexistas. Conozco un caso en el que el superior le recuerda constantemente a su secretaria, delante del resto del personal, que la contrató porque tiene "piernas perfectas". A la secretaria le ofenden estos

comentarios discriminatorios, pero como su trabajo depende de su jefe, no se atreve a manifestar sus sentimientos. Su salida lógica debería ser una charla sin testigos con su jefe para quejarse de estos comentarios (no contra él), dejando en claro que no es algo personal, sino un pedido de profesional a profesional.

También existe el personaje *coqueteador*, al que le parece muy gracioso hacer insinuaciones o comentarios con implicancias sexuales de manera continua.

Antes de utilizar frases como "allí viene la más linda de las recepcionistas", "hola, mi amor" o "¿Qué tal, muñeca?", piénselo. No son adecuadas en el ámbito laboral.

Hay países donde se deja la puerta abierta de la oficina cuando se hace una reunión donde sólo participan un hombre y una mujer. Puede ser la secretaria con su jefe, reunión entre colegas de distinto sexo o una visita de otra empresa. La idea es despejar cualquier suspicacia con esta política de "puertas abiertas".

Pequeños grandes detalles

Si fuera necesario retener al personal subalterno por un par de horas luego de finalizado el horario normal, tenga la atención de encargar algo de comer y que sea la empresa la que pague. Calmará el malestar originado por este trabajo extra cuando ellos en realidad tenían programado, digamos, un *happy hour*. Estos detalles son muy apreciados.

Visitas en la empresa

Debe existir cierto grado de formalidad con sus subalternos en este caso. Si usted recibe a un cliente en su oficina, diríjase de esa forma con su secretaria, aunque en privado tengan más confianza, generada por el roce del día a día. Trate siempre de usted a las

personas de mayor jerarquía de su empresa con las que se tope durante esta visita y nunca las llame por el apodo.

Delegación con respeto

Este es un tema que podría ocupar varios capítulos. Es parte de la educación y los buenos modales respetar el trabajo del subalterno y permitirle que ciertas tareas las pueda realizar con libertad. Eso muestra que confía en sus aptitudes y que, entre otras cosas, no se reserva los trabajos más interesantes para usted mismo. Algunas claves de la delegación con respeto:

– Permita cierta libertad de acción. La persona que trabaja bajo estrés debido a constantes interrupciones o pedidos "urgentes" por los cuales debe dejar de hacer lo que estaba realizando y además debe rendir cuentas cada cinco minutos sobre la tarea que tiene entre manos, el trabajo resulta el doble de agotador y el subordinado nunca se atreverá a tomar una decisión, por menor y operativa que sea.

– Si necesita llamar la atención de un empleado, hágalo en privado. Esto no es sólo protocolo empresarial, se extiende también a la vida social. Siempre se reprende en privado, es regla de oro. Sobre su empleado, no lo critique directamente ("usted hizo mal este trabajo"), sino buscando la arista positiva ("hay otras maneras de hacerlo para que quede bien"). No lo desvalorice, porque él tiene amor propio y si provoca que no confíe en sí mismo, usted perderá tanto como él. Además, la responsabilidad de cualquier fracaso al final será suya, como supervisor.

– Nunca haga referencia, a la hora de criticar una tarea, a frases que afecten creencias religiosas o sexos, como "se nota que es mujer, si fuera hombre lo entendería", "esto pasa porque me

mandan a trabajar extranjeros a mi oficina" o "es muy jovencito (con un diminutivo usado peyorativamente) para hablar de esa forma", entre miles de ejemplos similares.

– Sea agradecido. Muchas veces se les olvida a los que tienen personal a su cargo algo muy fácil: agradecer, como un tributo por un trabajo bien hecho. Esto ayuda a ganar el apoyo del destinatario y usted se sentirá más justo porque no sólo aparece a la hora de las críticas negativas. Nunca subestime la eficacia del agradecimiento.

– Apueste a la capacitación. El personal agradece cuando se lo tiene en cuenta y se le brinda capacitación, ya sea dentro de su área o preparándolo para otras tareas posibles. Si usted es observador, notará la actitud que toman ciertos empleados ante la oportunidad que se les brinda en este aspecto. Desde ser puntuales para asistir, cuando a lo mejor no es su fuerte diario, hasta presentarse con una imagen más cuidada. Si al finalizar la jornada de capacitación se les entrega una encuesta para que llenen (de forma anónima, para que no estén condicionados para responder), usted podrá aprovechar para saber qué se hizo bien y qué hace falta corregir.

– Sea puntual. Si pretende que el personal sea puntual, el jefe deberá dar el ejemplo. Los empleados se acostumbran a cumplir con las indicaciones siguiendo el ritmo que marcan sus superiores. Las reglas son para todos.

Las secretarias

En algunos países tienen su día. En la Argentina se festeja el 4 de setiembre. Se las agasaja, los hoteles más importantes de la ciudad les organizan almuerzos o tés. En esa fecha, el jefe encarga a

alguien, o a veces lo hace él mismo, un regalo especial.

El trabajo de secretaria tiene todos los matices imaginables. Cuando son atentas, trabajadoras y con sentido del humor es porque trabajan en una empresa con esas características. Si, en cambio, son malhumoradas, cortantes y se niegan a cooperar, seguro que reflejan el comportamiento de su jefe o del directorio.

Se trata de una estirpe casi en extinción porque el contestador automático está ocupando su lugar. Sin embargo, para algunos sectores de las empresas siguen siendo absolutamente irremplazables.

A veces hace falta que los jefes recuerden que es una profesional y merece ser tratada como tal, sobre todo cuando le solicitan trámites de índole personal y olvidan que es la compañía la que paga su sueldo.

Es importante establecer una buena relación laboral desde el principio, con tareas bien claras y haciéndole saber qué es lo que se espera de ella.

Si una secretaria asiste con su jefe a reuniones para tomar notas, al día siguiente deberá informar vía mail a las personas comprometidas una “minuta de la reunión”.

“Un cafecito por favor”, es una frase que un jefe dirige a menudo a su secretaria. En general, cuando hay visitas que esperan ser atendidas o cuando comienza una reunión y se les ofrece algo de beber a los asistentes. Si esta tarea formará parte de su trabajo, acláreselo al momento de la entrevista previa a la admisión en la empresa, para evitar que actúe bajo protesta cada vez que se le pida un café.

Dime cómo te comportas en la fiesta de la oficina
y te diré tu futuro laboral

La fiesta anual de la empresa debe entenderse como un premio

para los empleados, cuyo esfuerzo laboral durante todo el año hizo posible alcanzar las metas propuestas. Es un reconocimiento, un agasajo y también una herramienta para generar sentido de pertenencia esencial para retener al personal. Se trata de un encuentro festivo, en el marco de una atmósfera relajada.

Este evento puede ser una oportunidad única para que los empleados celebren juntos y aprovechen circunstancias especiales, como conocer más de cerca a ejecutivos que comúnmente no están accesibles o estrechar relaciones valiosas para el **avance de la carrera**. Es útil también para establecer lazos de amistad y tener más tiempo para compartir con las personas que trabajan en otros departamentos.

El propósito es que todos alternen con todos y se conozcan mejor. La persona que durante la fiesta no se separa del cónyuge o del grupo íntimo de su oficina no ha comprendido el sentido de la reunión.

Si bien se permite cierta flexibilidad de las normas que rigen normalmente en la empresa, no hay que abusar.

Se aprovecha esta oportunidad para hacer regalos importantes y sorteos divertidos.

La preparación de la fiesta no se debe interponer con las tareas laborales. Es muy poco profesional descuidar una fecha de entrega porque tuvo que elegir el cotillón para la fiesta.

La asistencia es obligatoria. Hay que participar con una sonrisa amplia y con muchas ganas de divertirse. Cualquiera sea el nivel jerárquico, es una invitación para todos por igual.

Vestimenta

Es esencial la selección apropiada del vestuario, especialmente para las mujeres. Consulte a otros para tener una idea de cuál es el

ambiente que se espera en la reunión. Si es diurna y se disfruta de una piscina, es mejor, siempre hablando de las damas, lucir un elegante traje de baño de una pieza antes que una divina dos piezas cuya parte de abajo se parece más a un hilo dental adaptado a sus medidas que a una bikini.

Resultan inevitables las miradas hacia un pantalón muy ajustado o un camisa transparente que no deja nada para la imaginación. Lo mismo sucede con un escote que permite lucir el busto recién adquirido en el quirófano. Pero, si lo piensa bien, tal vez no sea el día adecuado para este tipo de exhibiciones.

La súper minifalda que le queda muy bien y más se parece a un cinturón ancho que a una prenda de vestir déjela para ir a bailar con amigos y no para esta ocasión, en la que el sentido común indica mostrar, pero no tanto. Si va a usar falda, que sea por la rodilla o cuatro dedos arriba. Recuerde los tres mandamientos que toda mujer debe seguir cuando va a una fiesta de la oficina: no muy escotado, no muy apretado, no usar minifalda.

Sólo si la fiesta es de noche y elegante, se pueden vestir prendas propias para esa ocasión. No se debe usar para la fiesta lo mismo que se lleva para ir al trabajo.

Tips a tener en cuenta el día de la fiesta

– Si tiene sobrados motivos para estar “con la cara larga”, póngasela cuando salga de la reunión. Durante el tiempo que comparta con el resto del personal, luzca alegre y entretenido, tanto usted como quien lo acompañe, sea su cónyuge, su hijo u otra persona.

– Si la invitación hecha abarca a sus hijos, recuérdeles antes de salir los buenos modales. Si nunca se los enseñó, cualquier

esfuerzo que haga en ese momento será inútil. Si el niño es pequeño, atención a la fuga de comentarios del tipo: "¿esta es tu compañera gorda de la que siempre hablás en casa?". Si sucede, usted es el único responsable, no lo reprenda. Si necesita "retarlo" por algún otro motivo, no lo haga a los gritos y espere a llegar a su casa. Si es impostergable, sea discreto.

– Evite hablar de trabajo y de quejarse ante alguien aprovechando la oportunidad de tenerlo cerca. Este no es el momento oportuno. Espere a estar otra vez en la oficina. No haga ninguna crítica ni un comentario despectivo a la empresa en ese día. Su empleador no lo olvidará.

– Por alguna extraña razón sus compañeros le parecen más atractivos en esta ocasión que cuando los ve a diario en la oficina. Puede ser la ropa o el esmero que pusieron en su imagen. No se deje seducir por esta apariencia, su comportamiento debe estar a la altura de las circunstancias. Los piropos o las expresiones con doble sentido están tan fuera de lugar como si estuvieran en la oficina.

– Sea cuidadoso con el consumo de alcohol. A pesar de que se trata de festejos en los que comúnmente se toman bebidas alcohólicas, las fiestas de oficina no dejan de tener un carácter profesional. Por eso hay que beber con moderación. De lo contrario, podría deteriorar su imagen. Suele suceder que colaboradores que habitualmente se comportan como personas simpáticas y responsables, como resultado del consumo indiscriminado de alcohol, bajan los niveles de autocontrol y dicen y hacen cosas inapropiadas. Los compañeros que se encuentran sobrios siempre recordarán su conducta fuera de lugar, lo que puede dañar para siempre su reputación en el trabajo. Ciertos errores cometidos

bajo el efecto del alcohol pueden ser desastrosos, tanto para los empleados como para los empleadores.

– En algún momento, uno de los directores o gerentes debe pronunciar unas palabras. No es un discurso, basta con unas pocas líneas para recordar el motivo por el cual se encuentran reunidos. La persona que habla debe tener en cuenta que no es el momento de mencionar números ni estadísticas, ni para comparar balances. Mucho menos para señalar que el año fue peor de lo que se esperaba.

Cada vez se da mayor importancia a las reuniones del personal de la empresa, tanto las que se dedican sólo a los empleados como las que integran a sus respectivas familias.

Si bien son eventos sociales, no hay que olvidar en ningún momento que las personas que están allí son las que verá al día siguiente, respetando distancias y jerarquías. Por lo tanto, es mejor no pasar ciertos límites fijados por el sentido común.

Los buenos modales no quedan fuera de la fiesta

Aunque en el ambiente festivo pueden ser más relajados que en la cotidianidad profesional, siguen siendo importantes.

A la hora de comer, hacerlo con la boca abierta o desconocer otras reglas básicas de comportamiento al momento de sentarse a la mesa es un mensaje que está enviando. El jefe sabrá recibirlo y lo tomará en cuenta a la hora de elegir a un empleado para representar a la empresa ante clientes.

Se supone que estas fiestas son divertidas. Aunque se presentan como eventos sociales para recompensar a los colaboradores, deben guardar cierta formalidad respecto a las relaciones de trabajo. Por eso es bueno actuar como si estuviera siendo observado, ya que

probablemente sea así.

La fiesta es una gran oportunidad para conocer a sus compañeros, pero no exagere con los besos y abrazos, ya que a veces esto puede malinterpretarse. Temas relativos a sexo, raza, religión y política, que usualmente sirven de marco para chistes de mal gusto, deben evitarse.

No se trata de la circunstancia propicia para dirimir conflictos ni criticar al jefe. Sería una pena que esta fuera la ocasión para dar fin a su carrera profesional como resultado de un comportamiento fuera de lugar.

Agradecimientos

Al día siguiente, envíe un mail a las personas que organizaron tan “entretenida” fiesta. Más allá de su ánimo o de lo acertado del show elegido, hay que premiar la buena intención de los que usaron tiempo extra para que usted lo pasara lo mejor posible.

Precedencias y presidencias

Lo primero a tener en claro es que estos dos términos tienen significado diferente. Según el diccionario de la Real Academia Española:

> *Precedencia*: 1. Anterioridad, prioridad de tiempo. 2. Anteposición, antelación en el orden. 3. Preeminencia o preferencia en el lugar y asiento y en algunos actos honoríficos. 4. Primacía, superioridad.

La precedencia es la base del ceremonial y reconoce la primacía de una jerarquía sobre otra. Es la preferencia en el lugar y asiento en actos honoríficos. El orden de precedencia es el que se establece entre varias personas asistentes a un acto, de acuerdo con la

jerarquía y teniendo en cuenta el rango de cada uno.

En los actos oficiales la primera persona en orden de precedencia, ocupa normalmente la *presidencia*, término sobre el cual el diccionario indica, entre otras acepciones:

1. Cargo de presidente.
2. Acción de presidir.
3. Sitio o morada que ocupa el presidente.
4. Persona o conjunto de personas que presiden algo.

La presidencia puede ser unipersonal o bipersonal y suele ocupar un lugar destacado en cualquier tipo de recinto. Una mesa distinta en tamaño a las demás o situada en un lugar más elevado o privilegiado u otro elemento que la diferencie de las demás.

La Ley de la derecha: el lugar preferente es el de la derecha de la persona que ocupa la más alta jerarquía en donde se realiza el acto, la comida, la visita o la recepción.

Orden lateral: Rige para las personas que están sentadas, paradas o que caminan en la misma línea. Deben ser cinco como máximo. El lugar de privilegio es el del centro y luego, en orden de jerarquía, se colocan los demás a la derecha y a la izquierda alternadamente. En el caso de estar en un estrado el punto de referencia será desde la tarima, mirando hacia los asistentes.

Número impar:

ESTRADO

Ejemplo:

PLATEA

Número par:

Si es par, o sea, cuatro personas, el lugar de privilegio es el extremo de la derecha, tomando como referencia el estrado.

ESTRADO

Ejemplo:

PLATEA

Orden lineal: cuando las personas van en fila una detrás de la otra, la de mayor jerarquía irá adelante, seguida por las demás en el orden de precedencia que corresponda.

Ejemplo:

1
2
3
4

En las procesiones religiosas es a la inversa. El lugar de honor es el último y el de menor jerarquía es el primero.

Normas generales

La precedencia entre diplomáticos se determinará por el orden de antigüedad, es decir, la fecha de presentación de sus Cartas Credenciales en el país anfitrión.

Cuando una persona desempeñe dos cargos de diferente categoría, su precedencia la determinará el cargo más alto.

Si el presidente de la casa central de una empresa visita una sucursal, el presidente local deberá cederle su lugar, tomando ubicación a la izquierda del visitante. De esta forma, el sitio de honor queda para la persona más importante del acto.

Imagen y vestimenta adecuada para los hombres

Imagen ejecutiva

La imagen de una persona consiste en la combinación entre la parte interior y la exterior. No funciona ser amable, educado, inteligente y agradable, pero ir mal vestido, no es una buena combinación. De la misma forma que no resulta vestir de forma elegante pero ser grosero y antipático.

La expresión “imagen personal” es mucho más amplia que el simple concepto de vestimenta. Hace referencia también al conjunto de rasgos físicos, gestos, movimientos, tono de voz, estilo al caminar, forma de mirar… abarca la impresión completa que se causa a los demás.

Cuando un invitado se presenta a la vista de otros, mucho antes de pronunciar una sola palabra, transmite una gran cantidad de información. Aunque no seamos conscientes de ello, todos proyectamos nuestra personalidad a través de la imagen.

Los primeros y fatales cinco minutos

Se suele decir que el periodo más crítico cuando se conocen dos personas o alguien se presenta ante un público son los primeros cinco minutos. Las impresiones formadas en este tiempo tenderán a persistir. Si son positivas, habrá mucho terreno ganado. Caso contrario, será muy costoso revertirla.

Se acepta con mucha normalidad, como si fuese algo lógico y natural, que un individuo cuya apariencia resulta sospechosa o desagradable haya cometido un hecho delictivo, pero si la misma acción se imputa a alguien a quien se considera un ejemplo de rectitud y nobleza, no se admitirá su culpabilidad hasta que se presenten pruebas contundentes y palpables.

Una buena imagen es la mejor tarjeta personal

Es todo lo que los demás aprenden de uno en una rápida y fugaz

mirada. Conseguida ya esa “foto externa”, comienza el juicio psicológico para ver si usted merece o no confianza. Todo se desarrolla en cuestión de minutos. No existe una segunda oportunidad para dar una primera buena impresión.

Por otra parte, la buena presencia, el ser y sentirse agradable a la vista de otros, lo hace una persona más segura de sí misma, lo que mejora en gran medida su desarrollo personal, profesional y social.

Sigue en vigencia el viejo proverbio chino que reconocía que “una imagen vale más que mil palabras”.

La imagen sólo será auténtica si resulta natural. Cada uno debe conservar y defender su propia imagen, pues eso será precisamente lo que lo identifique y distinga de los demás.

No da buen resultado intentar crearse una imagen que obligue a un esfuerzo continuo para mantenerla.

No caiga en el error de imitar a alguien que le resulte agradable y que sabe que siempre impresiona bien porque seguramente no va a lograrlo y, para como, se alejará de quien es usted en verdad. Los mejores resultados se obtienen cuando uno es de acuerdo a sus sentimientos.

Los gestos y las posturas

– Es fácil constatar que muchas personas que no responden a los cánones de belleza y atractivo físico aceptados mayoritariamente por la sociedad pueden tener un encanto personal y una capacidad de seducción mucho mayor que otros bellos en apariencia, pero insulsos o antipáticos en el trato.

– Es imprescindible que dé una sensación de relajación y de seguridad.

– Camine con elegancia: es uno de los atributos fundamentales de

una persona con estilo. Produce una imagen negativa ver a alguien caminando con los hombros caídos, el cuerpo inclinado hacia adelante, con pasos demasiado largos o con otros vicios gestuales.

– El estilo se pone también de manifiesto en el momento de sentarse. Como norma general, y salvo situaciones de mucha confianza, no se hunda en la silla. Tanto hombres como mujeres deben evitar cruzar las piernas con posturas muy aparatosas. Nunca enseñe a los demás la suela de sus zapatos.

– Dar golpecitos con el pie en el suelo, mientras habla, denota nerviosismo e impaciencia.

– La cara suele ser la primera parte de la otra persona a la que se mira. No pierda el contacto visual mientras habla.

– Aunque permanezca en silencio, la vestimenta, el peinado, el maquillaje y la mirada hablarán por usted. “La primera impresión es la que cuenta”, dicen.

Hay tres cosas en esta vida que nunca vuelven atrás: la palabra pronunciada, la flecha lanzada y la oportunidad perdida.

Se mencionó que la primera impresión persiste en el tiempo. Se puede cambiar, pero cuesta. Al igual que una persona que se prepara para una foto, la imagen debe cuidarse siempre, pero mucho más ante un primer encuentro.

Hay que observar todos los detalles. El aspecto físico debe ser armónico con los modales y con la forma de expresarse y de moverse. Esto facilita las relaciones sociales, laborales y familiares.

A nadie se le escapan escenas de ese nuevo empleado que se presenta en la empresa con una imagen realmente “peculiar” o ese

invitado que aparece en una fiesta con un vestuario “atípico”. Son situaciones que se dan con mucha más frecuencia de lo que se piensa. Y, en la actualidad, cada vez más. Muchas personas se consideran a sí mismas más auténticas por tratar de diferenciarse del resto. Pero no saben que lo que logran, en muchas ocasiones, es causar una mala primera impresión.

El lenguaje del cuerpo es importantísimo y cada vez se avanza más en el estudio sobre este tema. De hecho, el interés por los códigos de P.N.L. (programación neurolingüística) es creciente.

Cada gesto que haga, en la mayoría de los casos en forma inconsciente, tiene una repercusión en las personas que lo rodean, las hará sentir cómodas e incluidas o todo lo contrario. Pensar sobre este tema también le permitirá recibir las señales que los demás le envíen.

El saludo

Es el primer paso para entrar en relación con otra persona. Excepto en las sociedades donde sólo se saluda con una inclinación de la cabeza o juntando las palmas de la mano, como en Japón o en India, en la mayoría de las situaciones se estrechan las manos.

Se evitará un apretón demasiado “triturante” que indica una personalidad casi agresiva. Cuando se le da la mano a una mujer que lleva anillos, por ejemplo, le lastimará los dedos al estrujárselos. Tampoco debe ser tan débil de forma que rápidamente la otra persona se forme un concepto desfavorable.

Tanto para los hombres como para las mujeres, el modo de extender el brazo y dar la mano es el mismo. También hay mujeres que tienen mucha fuerza y pueden enviar las mismas señales que los hombres en este primer contacto.

La etiqueta en las posturas físicas más comunes

Cuando se siente, mantenga derecha la espalda. No busque el respaldo de la silla, menos si es un cómodo sillón, porque perderá elegancia y seguridad.

Si está de pie, no coloque su mano (ni ambas) en la cadera. Esta postura "en jarra" le hará parecer a la madre que llama la atención a su hijo pequeño luego de que este cometiera una travesura. Si por un momento acude a su imaginación, recordará que en los dibujos animados se recurre a esta posición corporal cuando se quiere indicar a una persona enojada o que ha sorprendido a alguien in fraganti.

Cuando entre a una oficina, no se quede parado en la puerta ni apoyado sobre ella. Dará la impresión de que no tiene nada que hacer allí.

Cuando suba por una escalera, mantenga derecha la espalda. No se incline hacia delante ni se tome de la baranda a menos que lo necesite.

Si un hombre y una mujer que están juntos suben la escalera, ella debe ir adelante y él detrás. Ante un imprevisto, como una caída, qué mejor que hacerlo en sus contenedores brazos. Por la misma razón, en el descenso es el hombre el que baja primero.

Si por alguna razón, se le cae algún objeto, tome la precaución de doblar las rodillas de modo que su cuerpo descienda verticalmente para levantarlo.

Preste atención y "lea" las señales de las posturas que toman los demás.

Una de las más clásicas de estas señales se da cuando usted está hablando con otra persona que está sentada en su escritorio y de pronto se inclina hacia delante apoyando los antebrazos sobre el escritorio. Usted ha captado su atención desea seguir escuchándolo. Vuélvase sensible a estas posturas para saber si va por el camino correcto.

Por otro lado, si una persona se cruza de brazos, se puede

interpretar como que no le interesa lo que le están diciendo o que posee la mente cerrada a recibir el mensaje que le envían.

Hay gestos que nunca deben hacerse, como tocarse el pelo o la cara o poner las manos en los bolsillos.

Crear el código de vestuario

Para el hombre, el vestuario básico y clásico de siempre es el traje y la corbata. Aunque en la actualidad se empieza a imponer el de sport. Se aprecia, además, un ligero cambio, hacia colores mas atrevidos, incluso dentro de las prendas más clásicas.

El vestuario de los empleados puede ser muy importante para la empresa tanto en sus relaciones con los clientes como con el resto del personal. Por lo tanto, en el trabajo se puede decidir establecer un código de vestuario para evitar sorpresas desagradables. Este suele ser muy distinto en función del sector en el que se trabaja.

Códigos rígidos o flexibles

Muchos de los directivos utilizan las normas de vestuario para "presionar" a sus empleados en algunos momentos y, cuando quieren relajar la situación, las flexibilizan. El código de vestuario puede convertirse en una herramienta más de incremento de la productividad.

La evolución de la moda ha dado lugar a una relajación en los códigos de vestuario por parte de las empresas. La gran cantidad y variedad de prendas de vestir que hay en la actualidad en el mercado permitieron esta apertura, tanto para ellos como para ellas. Se pueden ver muchos ambientes de trabajo elegantes con una gran variedad de vestuarios distintos. El vestido de sport es cada vez más utilizado en los ambientes laborales, incluso en aquellos muy tradicionales, como los bancos.

Adiós a los trajes en los negocios. Hola al vestuario de sport.

Mientras la moda y la forma de vestir evolucionan rápidamente, surge la duda de si los hombres de negocios aún son muy rígidos en su vestuario. La pregunta fundamental es: "¿se vive aún bajo el síndrome de la corbata?". En muchas grandes empresas, despachos de abogados y otros negocios tradicionales, el vestuario sigue siendo el mismo que el de hace muchos años. Pero no en todas las empresas ocurre lo mismo.

Incluso en los años sesenta, con todo el revuelo del movimiento hippie, la moda dentro del ámbito de los negocios no había cambiado.

Como en todos los ámbitos, los códigos de vestuario fueron desafiados por los más osados como muestra del descontento de estas personas respecto al recorte de libertades personales en cuanto a la elección del vestuario. Pero esa "rebelión" se ha dado en muchas épocas.

Las políticas de vestuario de una empresa son obligatorias en su cumplimiento, pues se imponen por razones efectivas y de productividad y no por puro capricho de los jefes. Hay que verlas como a cualquier otra norma de la organización.

Ajustándose a las normas

Los códigos de vestuario no tienen por qué ser una ley rígida ni hacer que la libertad de los empleados se vea resentida.

El término "ocasional" o "sport", tal y como comentan algunos expertos en moda, no significa lo mismo en el ámbito laboral que en el social.

En el segundo, puede referirse a bermudas y una camisa hawaiana, mientras que en el primero sólo representa "aflojar un poco" la rígida corbata o liberar al empleado del saco, sin llegar a más. La relajación de las normas en el vestuario en el ámbito

laboral es relativamente pequeña.

Las mujeres tienen generalmente una marcada diferencia entre el vestuario laboral y el social. Así, mientras que un señor puede ir con el mismo vestuario al trabajo y a una cena, es casi imposible que una dama utilice el mismo atuendo para acudir ambos lugares.

Si está haciendo negocios con otras personas, trate de vestir acorde con el estilo de ellos. No es una buena idea presentarse de una forma diferente a negociar, porque partiría de una posición de desventaja.

Vestirse con ropas caras no es lo mismo que ir bien vestido.

Sobre el vestuario casual

¿No sabe qué ponerse? Mire el calendario y eso lo ayudará. Ya analizamos las opciones para acudir a trabajar de lunes a jueves. Los viernes, en cambio, la mayoría de las empresas permiten una vestimenta informal. El *casual day* comenzó en la Argentina aproximadamente en 1990, como reflejo de lo que ocurría en las empresas en Estados Unidos. El último día de la semana se deja el traje y la corbata y se apela a ropa más informal. Para muchos, esto es una pesadilla, porque obliga a tomar "decisiones" sobre el vestir. Para evitar tener que elegir cada semana prendas distintas, terminan optando por "cambiar un uniforme por otro".

Veamos alternativas. Una son los clásicos pantalones pinzados color caqui, combinados con camisas polo en tonos claros. Anímese a usar pantalones sin pinzas de gabardina o franela y unos buenos zapatos color suela de estilo italiano.

Hay que reconocer que la gente es más productiva cuando va cómoda a trabajar. Un vestuario "obligatorio" no sólo afecta la libertad personal, sino que, además, en muchas ocasiones, también tiene repercusiones económicas, porque no siempre es barato adquirir la ropa que se requiere.

En el ámbito corporativo la imagen lo es casi todo. Cualquier hombre o mujer con aspiraciones de llegar a “más” no debe perder de vista este punto. La apariencia personal puede pesar casi tanto como el CV. Existen reglas que determinan el *look* de cada día, incluyendo el *casual day*, el fin de semana y otras ocasiones.

Un guardarropa versátil

Si bien el traje está fuera de cuestión, existen algunas licencias para algunos rubros, como los informáticos o los creativos publicitarios, que pueden ir todos los días con ropa sport. Sin embargo, incluso en esos casos, cuando visiten a un cliente cuya empresa tiene como norma el traje y la corbata, será hora de sacar estas prendas del placard.

Es posible lograr una nueva cuenta o un importante ascenso teniendo en cuenta cómo se viste.

Aunque hay hombres muy elegantes que les molesta hablar del tema edad, al igual que algunas mujeres, es importante saber que el tiempo que transcurre también debe notarse en la manera de vestir. Un octogenario que lleva pelo largo y vincha o una gorra dada vuelta está fallando en sus elecciones.

Existe una primera franja, hasta los 35 años, en la que prevalece una estética con cierta desprolijidad estudiada: media barba, una bufanda o un sweater sobre los hombros… todo muy bien combinado desde los colores y las texturas.

Desde los 35 hasta los 50 años, surge otro estilo, más conservador, y de ahí en adelante tendrá otra mirada tanto hacia su vida interior como para su imagen personal. Le aparecerán esas canas, tan divinas en los señores y tan malvadas para las mujeres. A esta altura, el estado físico es importante, ya que la naturaleza elige este momento para jugar la mala pasada de instalarle esos rollitos que tendrá que disimular. Siempre acuérdese del motivo

para el cual se viste, teniendo en cuenta la forma de su cuerpo y su edad.

Atreverse a colores atípicos, como un saco blanco o un traje beige de lino (aunque se arrugue), es algo que puede despertar algunas miradas de admiración. Sepa siempre cuáles son los colores que lo favorecen para resaltarlos.

Sienta que usted lleva la ropa y no a la inversa.

Perfil alto, perfil bajo

El director de una empresa tratará de conservar un perfil bajo y no demostrar opulencia, la sobriedad se impone. Un *self made man*, en cambio, deberá lucir audacia, seguridad, poder y, desde el auto hasta su manera de vestir, debe decir "acá vengo yo".

El tema de la inseguridad ha motivado a que ejecutivos de diferentes países, expuestos a secuestros o robos, hayan condicionado su estatus y, por ejemplo, adquirieran autos de bajo perfil o dejaran de utilizar artículos y accesorios (relojes, anillos, cadenas) de lujo.

Las prendas básicas del guardarropa no son un gasto, sino una inversión

Compre prendas de calidad, sobre todo cuando se trata de trajes, de buen corte y con buenas terminaciones. Elija estilo clásico (para ahorrar en el futuro, porque nunca dejará de usarse) y que el *look* de actualidad lo den los accesorios, las camisas, los zapatos o el peinado. A continuación, se darán recomendaciones y características de los trajes de etiqueta.

Smoking

Se usa a última hora de la tarde o por la noche. Los colores más comunes son el negro y el azul noche. A veces se ven alternativas

más “chillonas”, pero son usadas por personas que desean llamar la atención. En verano no es raro ver un saco blanco un con pantalón negro. Cuando en una invitación se indica *black tie* hay que llevarlo.

– Zapatos: de color negro y lisos.
– Medias: negras.
– Camisa: blanca y con cuello palomita.
– Condecoraciones: no corresponden, sólo miniaturas.
– Solapas: de satén negro.
– Pantalón: lleva galones en la parte exterior de las piernas.
– Moño: negro.
– Faja: tableada negra.

Chaqué

Traje de vestir. Del francés, *jaquette*. Se usa en un evento formal de día. Es traje de etiqueta, con pantalones a rayas grises, chaleco gris y camisa blanca. Tiene una chaqueta negra o gris que se abre hacia atrás a partir de la cintura, formando dos faldones.

– Pantalón: rayado, gris y negro.
– Camisa: blanca con pechera de piqué almidonada y cuello duro palomita separado.
– Corbatón: de seda gris (llamado “plastrón”). Se usa con alfiler de corbata con una perla.
– Chaleco: gris o negro con un filo blanco.
– Zapatos: negros de cuero.
– Condecoraciones: no admite, salvo un botón en el ojal izquierdo.

Frac

Para una boda formal de tarde (desde las 18 en adelante) y para la noche. Es el traje de etiqueta por excelencia, de gran gala, de

color negro o azul noche.

– Chaqueta: por delante llega a la cintura y por detrás tiene dos colas.
– Camisa: con pechera de piqué almidonada y cuello duro palomita separado.
– Botones y gemelos: En la mayoría de los casos de brillantes o metales preciosos, haciendo juego.
– Corbata: lazo blanca.
– Chaleco: blanco.
– Pantalones: negros con galones del mismo color en la parte exterior de las piernas.
– Zapatos: negros lisos (antes se usaban de charol).
– Condecoraciones: pueden usarse, pero sólo si se especifica en la invitación.

Cómo ser un *gentleman*

Quien maneja una empresa y dice que se pone lo primero que encuentra está exagerando. Seguramente, ha elegido con mucho cuidado lo que lleva puesto.

Hoy no basta saber qué decir en una reunión o cuál es la fórmula para el éxito corporativo. El poder empresarial exige elegancia y estilo. Lo dicen las estadísticas.

Cuando se habla de negocios, un gran guardarropa suena bien, pero el tema se complica cuando la regla demanda que sea exclusivo y, a la vez, uniformado.

¿Cómo es eso? Corbatas italianas, camisas de seda o algodón y puño doble para lucir gemelos son uniformes oficiales de los hombres que disfrutan vistiendo bien. ¿Mucho estrés para vestir y horas gastadas para elegir? Sí, sobre todo los hombres que hacen importantes negocios debe interiorizarse sobre los códigos del buen

vestir. La lógica, dicen los diseñadores, es que quien viste bien invierte por lo menos un sueldo en vestuario al año.

¿Cómo distinguir la calidad de un buen traje? El precio es un buen indicador. La marca es otra. Pero la tela es lo que debería primar.

Otro punto para tomar muy en cuenta es el forro. Debe ser de seda y cubrir todo el saco, inclusive la zona de los brazos.

Los mejores tejidos para los trajes de caballero son la franela, el lino, el algodón y la alpaca.

Un blazer fino es aquel que, con las manos estiradas, llega a los nudillos. Si el tronco es pequeño, se debe elegir un saco de tres botones y no de cuatro. ¿Quién dijo que los hombres demoran dos minutos en vestirse?

Ante cualquier duda, los hombres usarán traje completo o blazer azul o negro con pantalón gris oscuro y corbata. Nunca se debe utilizar camisa y corbata acompañadas por una campera.

Los trajes y sus colores

Un toque de color brillante (la corbata, por ejemplo) da un contraste a los típicos trajes de franela de toda la vida y transmite una imagen fresca. Hay que recordar que la ropa transmite no sólo elegancia, sino también alegría e inteligencia.

Color oscuro: azul profundo o negro. Este último es el más formal y el que se debe utilizar de noche.

Color medio: gris o beige, en distintas intensidades. Transmiten más calidez. Son ideales para ser utilizados en los días donde se planifican tareas con el equipo o grupo que se tiene a cargo.

Color claro: puede ser utilizado en climas muy calurosos, pero sea cual fuera la temperatura, si tiene una reunión VIP de trabajo, utilice colores oscuros.

Color marrón: no lo use, transmite poca confianza. Nunca debe

estar entre sus opciones a la hora de comprar de un nuevo traje.

Características de los elementos de su guardarropas

El saco

Deberá estar perfectamente ajustado a los hombros y con una caída que diste cerca de un palmo de las rodillas. El largo de las mangas debe ser la que con los brazos estirados al lado del cuerpo llegue hasta las muñecas y con los brazos doblados dejen ver un centímetro aproximadamente de los puños de la camisa. La caída posterior deberá cubrir el asiento del pantalón.

El saco cruzado es más clásico y pasa menos de moda que las chaquetas rectas. Estas últimas se visten abrochando siempre el botón superior y a veces el segundo, pero nunca el tercero. Las solapas y las hechuras (entalladas, rectas) suelen cambiar con la moda y hay años en los que pueden ser más anchas o estrechas, más largas o cortas. De todas formas, los cambios nunca son muy profundos.

Desprenda los botones al sentarse y vuelva a abrocharlos al levantarse.

Los ojales de la manga deben estar abiertos. No se debe usar un botón cosido sobre un ojal cosido. El primer botón, el que está más cerca de la muñeca, se usa desprendido.

Si usa tiradores no se quite el saco.

No coloque nada en el bolsillo superior externo, ni pañuelos ni lapiceras.

¿Cómo saber si un saco es el correcto? Al ponérselo, mírese frente a un espejo, abotónelo y vea cómo cae la parte de atrás. Si aparecen pliegues horizontales, es señal de que queda chico. Si surgen pliegues verticales, es porque es grande. Cuando se dobla el brazo, la camisa debe asomarse dos centímetros. Si usted tiene algún rollito de más, opte por el saco con aberturas a ambos lados

y abotonadura recta, en lugar de uno cruzado.

El pantalón

El calce correcto es levemente en la cadera. Si usted tiene estómago prominente, debe calzar por debajo.

El largo ideal se da cuando cae por encima del zapato en la parte delantera y llega a mitad del taco por detrás.

El chaleco

Mientras tenga puesto el chaleco, lleve desprendido solamente el botón inferior. Si se quita el saco, debe hacer lo mismo con el chaleco.

Las camisas

Un hombre con cuello corto y ancho no debe usar camisas italianas de cuello abierto, porque resaltan la redondez. Es mejor uno cerrado que lo estilice.

Las buenas camisas deben ser a medida y el alto del cuello no puede superar los tres centímetros. Deben cubrir por completo el brazo hasta la muñeca, e incluso llegar hasta media mano con el brazo extendido. Son preferentes las de algodón, seda o lino y, en particular, las blancas o las de tonos pasteles. Siempre, de no ser blanca, debe combinar con el traje. No tema a las telas finas que se arrugan más: un ejecutivo nunca se desabotona el saco.

Otro dato: la camisa elegante no lleva botones en el cuello ni en el bolsillo. La que los tenga no puede ser utilizada con un traje, pero sí en un composé de saco y pantalón diferentes. Las puntas del cuello deben tocar la camisa, y no encontrarse despegadas, ni moverse por falta de rigidez.

Las de vestir cuentan con puño francés o doble puño, para colocar gemelos. Son ideales para la noche. Actualmente, existen complementos conocidos como cubrebotones, que sirven para que

las camisas que no tienen doble puño luzcan un aspecto más elegante, similar al de las que sí lo tienen.

Entre las texturas, el *voile* suizo es la más elegante para la noche y se usa también con trajes oscuros durante el día, para reuniones muy importantes.

Las camisas para traje jamás tendrán bolsillo ni serán de mangas cortas.

Si se usa una camisa sin corbata, se desprenden los dos primeros botones.

Si se arremanga, las mangas no deben subirse por encima del codo.

Para lucir impecable, una vez puesta la camisa dentro del pantalón, levantar los brazos y estirarlos, esta debe caer levemente por encima del cinturón.

El talle perfecto de una camisa se nota tomando la siguiente medida: justo por debajo de la "nuez de Adán" debe poder ingresar un dedo.

Las medias

Lisas y del color del pantalón. Deben llegar hasta las rodillas. Las que tienen motivos son para la ropa sport.

Use de poliéster. Las de seda se utilizan solamente con smoking.

Combínelas con los zapatos o con los pantalones. El color debe ser el mismo del pantalón, pero en un tono más oscuro.

Tome en cuenta a la hora de cruzar las piernas que no estén caídas. Si expone unos centímetros de piel entre la media y el pantalón, atraerá la vista hacia allí y esto da muy mal aspecto.

El cinturón

Es un toque de elegancia. Debe ser siempre del mismo color que los zapatos, pero no necesariamente del mismo material.

La hebilla debe ser extremadamente sencilla, sin destacarse y de

diseño clásico.

El calzado

El color clásico es el negro. Con ropa más sport puede usarse el marrón. En el guardarropa de un hombre elegante no existen zapatos blancos.

Con smoking o traje de gala lucen más los zapatos de charol.

Zapatillas a la hora de ir a comer a un restaurante de moda: detestable. Este calzado sirve para navegar o para salir a correr. Lúzcalo en los sitios adecuados.

La suela de los zapatos debe ser fina y no demasiado sobresalida. Nunca de goma. Al sentarse cuide que no se vea. No es elegante y en algunos países hasta resulta ofensivo.

En un buen zapato clásico se ve la elegancia de un hombre.

El zapato más formal y clásico es el de cordones lisos. Le sigue el que en su puntera tiene una “flor” picada y, en tercer lugar, el que cuenta con una hebilla en sus laterales.

Los mocasines no se utilizan para los trajes. Solamente para vestimenta informal.

El suéter

Para vestimenta informal, de pura lana y con rombos. El cuello en V va con todo, aunque es aceptable el cuello polo para sport.

Nunca lleve un suéter con pelo.

La corbata

Tal como la conocemos hoy, la corbata moderna existe desde 1924, cuando alguien llamado Jesse Langsdorf encontró una manera de cortarla con el menor desperdicio posible de tela.

Aunque muchos historiadores predecían su desaparición, aduciendo que llevar un trozo de tela rodeando el cuello carece de sentido, es un implemento que ha perdurado hasta nuestros días y

que, incluso, se convirtió en un signo de distinción para las clases acomodadas.

Sobre el largo: una vez hecho el nudo, debe llegar exactamente hasta el cinturón del pantalón. Es preferible que sobrepase estas medidas a que se quede corta.

Sobre los tejidos: las de seda son ligeras y agradables al tacto. Tienen precio elevado, pero duran mucho tiempo. Las de algodón son frescas y livianas, perfectas para los días de calor. Las de pura lana otorgan un aspecto deportivo.

El reverso de la parte ancha debe llevar un pespunte horizontal que impida que se abra. La parte más estrecha no debe verse nunca por detrás de la parte ancha.

El nudo es muy importante, ya que la corbata es la única fantasía que puede permitirse un caballero. Existen diferentes tipos, pero los más usados en la actualidad son el americano y el Windsor, con sus variantes.

La corbata sigue siendo uno de los signos de elegancia por excelencia. Mantenga en su placard una amplia variedad para lucir en diferentes ocasiones. Realza el uso del traje y la camisa. Agrega estilo, elegancia y color.

Un señor con algunos kilitos de más evitará las corbata a lunares si no quiere ser confundido con un dado. Si es de baja estatura, no elegirá una colorida. La sobriedad es importante. A la hora de comprar una nueva, hágalo pensando en los trajes que ya forman parte de su guardarropa.

Los accesorios

Son muy importantes, porque marcan la diferencia entre un hombre que tiene estilo y uno que no.

Gemelos

Son la joyería de los hombres, así que disfrute del efecto que producen en la camisa de un traje. Desde los plateados y con monogramas hasta un par antiguo adornado con una perla, hay opciones disponibles para todos los estilos.

Sujeta corbata

Un buen clip plateado o dorado añade un toque sutil a cualquier camisa. Preste atención si se usa o no, depende de la moda.

Anillos

Si usted es un hombre tradicional y desea tener un símbolo de su amor eterno a la vista puede lucirlo con tranquilidad. Puede tener algún otro anillo elegido cuidadosamente para remarcar su elegancia y demostrar su buen gusto.

Cinturón

Debe combinar con los zapatos y uno estilizado es una necesidad para cualquier individuo con estilo.

Su mejor elección es uno de cuero negro con hebilla plateada, liso o con algún escudo, ideal para pantalones de vestir, trajes y piezas distinguidas. Compre de todas formas algunos otros modelos de cuero marrón o gamuza.

Portafolios

Si quiere usar uno, que sea lujoso y de cuero. Lo hará lucir como una persona importante.

Tarjetero

Aunque parezca mentira, el poder de una magnífica tarjeta de presentación se multiplica cuando usted la extrae del tarjetero. **Jamás** la saque de un bolsillo.

Con este implemento, se asegura de que las tarjetas se mantengan en buenas condiciones y, por supuesto, de que sus socios y clientes lo noten. ¿O acaso su publicidad personal no merece un tratamiento apropiado?

Lapicera

Imagínese pidiendo una lapicera para firmar un contrato muy importante en el que figura una cifra con muchos ceros o en medio de una reunión de negocios.

Es imprescindible que un hombre tenga una lapicera sofisticada a mano. Será más apropiada una buena lapicera con pluma dorada, que una de punta redondeada.

La lapicera correcta, más que un accesorio, es una pieza de joyería que todo hombre de negocios debe tener siempre lista.

Reloj

Es una obligación para todos. Si es de lo que acostumbran a llevar joyas, no tiene excusas para no utilizarlo. Elija uno poderoso, elegante, sofisticado y que, por supuesto, esté en hora.

El estilo que elija deberá ser un reflejo de su persona. Si su deseo es lucir uno de marca carísimo, pero no puede pagarlo, existen muchas otras opciones que pueden hacer un buen trabajo. Que sea elegante y no lleno de ilustraciones en el cuadrante ni luminoso.

Paraguas

Adminículo indispensable y tantas veces olvidado en casa de amigos, en un subte o en un taxi. Debe tener más de uno en su casa, dado que los buenos modales indican que si tiene visitas y al momento de retirarse llueve, es su obligación de anfitrión prestárselo a su invitado (y la obligación de este será devolvérselo tan pronto le sea posible).

Si el paraguas es impecable, nadie notará su presencia, pero si es uno de esos comprados en las tiendas de ofertas (o luce como si lo fuera), todos lo observarán. Y esa no es precisamente la clase de atención que usted quiere que le presten.

Por lo tanto, no se fije a la hora de pagar un poco más por un buen paraguas. Es necesario que sea de excelente calidad, de manera que luzca poderoso en el puño del hombre, que no ceda ante el viento ni se doble de tal manera que parezca que va a salir volando (y usted junto con él).

Bufanda

Es otro accesorio que no puede quedar librado al azar ni a las habilidades de costura o los gustos de su abuela. Si se enfrenta a un clima hostil cada mañana de camino al trabajo, asegúrese de tener una que lo abrace con estilo y confort. Negro, camel o algún tipo de lana glamorosa son las opciones de mejor gusto.

Guantes

Si son necesarios, que sean negros y de cuero. Si es hombre, quíteselos al momento de las presentaciones. La mujer puede dejárselo puesto para saludar.

Encendedor

Este es un libro "libre de humo". Por eso no tocaremos este tema ni hablaremos sobre otros elementos afines.

El perfume

Si usa *eau de toilette* o *after shave* que sean de alta calidad. Si por algún motivo no dispone de una buena marca, absténgase. La cantidad será la suficiente como para que las otras personas lo perciban al momento de abrazarla para saludarla o darle un beso en la mejilla. No debe envolver a todo el entorno. Su fragancia no

debe precederlo ni quedar flotando en el ambiente una vez que usted dejó el recinto o el auto en el cual viajaba.

Como uno no puede percibir si se ha puesto más cantidad de la deseada, debe pedir la ayuda de alguien de confianza para que le indique si es demasiado intenso.

Recuerde que muchas personas son alérgicas a los perfumes.

Para tener en cuenta

Saber vestirse y conocer las tendencias correctas es importante. No obstante, la utilización de los **accesorios apropiados** le otorgará un aura diferente, que será determinante para que la gente que lo rodea sepa que usted tiene estilo.

Qué usar si viaja a...

Argentina y Uruguay: traje de marca, preferentemente italiano y de corte moderno. Zapatos con o sin cordones. ¿Gemelos? Usted elige. La corbata juega un papel importante.

Brasil: trajes elegantes, claros u oscuros. El lino siempre es bienvenido. En San Pablo son muy cuidadosos con el vestuario.

Colombia: sea austero, son muy refinados. Lucen buenas telas y ropa elegante.

Chile: si su traje es oscuro y no se quita la corbata, todo bien. Si usa el mismo traje en la oficina y en un casamiento, la gente se dará cuenta, no lo dude.

México: traje oscuro y corbata de seda italiana. Zapatos súper lustrados y gemelos de calidad. Les gusta lucir el cabello con gel.

A modo de resumen: guardarropa básico elegante y formal

Recuerde: a la hora de comprar, opte por lo más clásico y

elegante, que nunca pasa de moda.

Ambos: azul oscuro, gris y beige.

Camisas: blancas. Se recomienda una exclusiva para la noche, azul pálido o celeste, amarillo pálido o fantasía pequeña.

Zapatos: dos pares de color negro, uno negro exclusivo para la noche y otro marrón o guinda.

Cinturón: dos negros, otro del mismo color exclusivo para la noche y uno marrón o guinda que combine con los zapatos.

Medias: negras, azules, guindas, grises o marrones, acordes al color de los zapatos.

Corbata: variados tonos y estampados, pero siempre sobrias. Para la noche, corbata azul oscuro con pequeñas fantasías. Es lo que realza el traje pero también lo que puede estropearlo.

Comidas de negocios dentro de la empresa

Si toma la decisión de armar una comida dentro de la compañía, es porque dispone de una sala donde se puede desarrollar esta actividad con comodidad.

La gran ventaja de esta propuesta es que usted no necesita desplazarse. Además, es una oportunidad para que el invitado conozca sus oficinas, si es que no lo ha hecho todavía. La contra es que debe ocuparse de una serie de detalles que de otra forma estarían resueltos o en manos de otras personas, como por ejemplo:

– Disponer de una buena vajilla (puede alquilarla, de ser necesario).

– Encargar un servicio de catering (es sencillo si vive en una gran ciudad).

– Elegir un buen vino. Si lo paga a un buen precio, haga que el

invitado pueda ver la etiqueta y promueva que sea un tema de conversación antes de tratar el tema por el cual se han reunido.

– Contar con personal de servicio con experiencia para que sepa servir una mesa y retirarse rápidamente de manera de dejarlo en libertad de tratar los temas que los convoca, y que no le manche la corbata italiana a su invitado. Déle las indicaciones necesarias para que el servicio de comida no dure más allá de sesenta minutos. Luego, asigne un tiempo para tomar con tranquilidad el café, de forma que si su invitado tiene una agenda muy ajustada puede quedar libre dentro de la hora y media en que se estima un almuerzo de trabajo.

– Hacer la invitación con unos quince días de anticipación.

– Si la cita es muy importante, enviar un vehículo a buscar a su invitado. Si este cuenta con auto y su oficina está en una zona de difícil acceso, ofrézcale toda la información necesaria para que llegue a destino. Facilítele, además, el estacionamiento, ya sea en la cochera de la empresa o pagándole el garaje más cercano a la oficina.

– Consultar por teléfono o vía mail si tiene alguna restricción en cuanto al menú. A diferencia de lo que ocurre en un restaurante, si llega el momento de servir los platos y recién allí descubre que el convidado es vegetariano o no come con sal, adiós toda la compostura: tendrá su primer *panic attack*.

– Prever detalles que no podrá averiguar con anticipación y tener café descafeinado y una gaseosa *light*, por si acaso.

– Confirmar veinticuatro horas antes que la cita sigue en pie.

El día de la comida

Sea usted mismo quien lo recibe. No lo haga esperar, arregle para que no le pasen llamadas y, por supuesto, apague su celular.

Ofrézcale una copa de bienvenida. Lo ideal es vino espumante y, si la situación lo requiere, un champagne Dom Pérignon. Este último lo elevará a la estatura de un príncipe. Chequee si por razones religiosas su invitado no toma alcohol.

Indíquele donde está el toilette. Puede ser que necesite pasar en ese momento o, si no, ya deja en su conocimiento el camino, para que no deba deambular por el pasillo más tarde en su búsqueda.

Cuando lo considere oportuno aborde el tema por el cual se han reunido. Si cree que alguna otra persona de la empresa puede participar al momento de servir el café, consúltele antes de avisar al colega o jefe al que desea integrar.

No se ponga de pie ni extienda la mano saludando para indicar que el almuerzo ha terminado. Es su invitado el que debe marcar el final.

Más allá de ser un cliente o proveedor, recuerde que es su invitado. Corresponde entonces que usted se preocupe porque tenga un buen momento dentro de la empresa y es su obligación estar atento a lo que pueda necesitar.

Capítulo 5: Empresarios de viaje

“Donde fueres, haz lo que vieres”. Cuando no sabemos cómo actuar, lo más indicado es observar lo que hace el resto de las personas.

La planificación

Es parte esencial del éxito de un viaje de negocios.

Hotel

Asegúrese de que la tarjeta de crédito con la cual va abonar su estadía esté al día con el pago.

Feriados y festividades religiosas

No los ignore al momento de organizar un viaje. Infórmese previamente y trate de que su fecha no coincida con estas celebraciones. En algunos países duran varios días, incluso las tradicionales fiestas de Navidad y de Año Nuevo. No se guíe por la forma en que lo festejan en su país de origen, dado que se llevará más de una sorpresa al respecto. En Alemania, por ejemplo, varían

según la zona, por lo tanto, trate de averiguar si viaja al Norte de dicho país, que no coincida con una festividad o feriado. En la misma fecha es posible que en el Sur se trabaje normalmente.

Datos de sus anfitriones

Anote los nombres de las esposas e hijos de las personas con quienes tratará. Esto le ayudará a causar una buena impresión cuando pregunte por ellos llamándolos por sus nombres, ya sea vía mail o personalmente, en visitas posteriores.

Asistencia para viajeros

Se trata de una cobertura para ejecutivos en viaje, que incluye un seguro ante accidentes personales, brinda protección las veinticuatro horas, con alcance nacional e internacional. Aporta asistencia médica y odontológica, así como las medicinas durante su desplazamiento por los países de destino.

Tenga en cuenta si este seguro contratado contempla lo siguiente:
– Transporte a su país de origen en caso de lesiones o enfermedad.
– Desplazamiento y estadía de un familiar del beneficiario.
– Asistencia jurídica (para un accidente de auto u otras dificultades legales).
– Localización del equipaje en caso de pérdida, con compensación económica total o parcial.
– Pago de alojamiento en caso de vuelo cancelado.

Agenda de actividades recreativas

Trate de organizarse de tal manera de poder realizar algunas salidas a museos, excursiones, visitas a la ópera (aunque no le guste

este género musical, es una manera de conocer teatros famosos) o pasar un rato en algún bar o restaurante típico. Son todos elementos muy importantes para conocer la cultura de un país.

Documentación turística

Averigüe todo lo que pueda sobre el país donde va a residir para conocer previamente el lugar. Acopie datos útiles para saber moverse con facilidad. Investigue todo lo concerniente a costumbres culturales y comportamientos sociales.

Las personas que viajan con frecuencia porque así lo requiere su trabajo tienen doble tarea. Organizar su agenda de viaje y, además, interiorizarse sobre las costumbres de los países donde serán huéspedes ocasionales. Recuerde que usted es un invitado en otro país. Por un lado, debe estar atento a las costumbres regionales para no pasar momentos violentos ni afectar la marcha de las negociaciones y, por el otro, recordar que es un embajador de su país.

El jetlag

Los viajes que atraviesan múltiples regiones horarias alteran el ritmo circadiano normal.

Circadiano: perteneciente o relativo a un periodo de aproximadamente veinticuatro horas. Se aplica especialmente a ciertos fenómenos biológicos que ocurren rítmicamente alrededor de la misma hora, como la sucesión de vigilia y sueño.

Entre los posibles síntomas provocados por el jetlag se encuentran:

– Fatiga, cansancio general, irritabilidad y problemas digestivos.

– Cierta confusión en la toma de decisiones y alteración en la fluidez del habla.

– Falta de concentración.

Algunos tips para prevenirlo:

– Su cuerpo sufre cuando debe cambiar drásticamente de un día para el otro por las diferencias horarias, por lo cual desincroniza sus rutinas de trabajo y de comidas.

– Nunca recurra a la automedicación. Siempre se debe consultar con un médico antes de tomar cualquier remedio.

– Cámbiele la hora a su reloj. Es conveniente que coincida con el horario del país al que viajará. Dos o tres días antes de su viaje y, dentro de sus posibilidades, cambie una hora por día, acercándola hacia el horario que encontrará en el destino.

– Evite beber en exceso antes y durante el vuelo. La mayoría no sabe que los efectos del alcohol sobre el organismo son en el aire cuatro veces mayores que cuando se está en tierra. Su ingestión altera ciertos síntomas físicos y mentales, como por ejemplo la fatiga y la irritabilidad que aparecen al pasar varios husos horarios. Dentro del avión el aire es seco y, sumado a eso, el alcohol deshidrata. Esta combinación actúa en contra de su cuerpo. Al bajar del avión el malestar aumentará y es probable que usted no esté en condiciones de asumir sus tareas laborales adecuadamente.

– Adaptación al horario local. Es aconsejable que, si llega a las 11 de la mañana, en lugar de ir a dormir, realice alguna tarea que lo mantenga despierto hasta que sea la hora local de dormir.

– Deje que entre el sol. Si usted llega durante el día y su cuerpo le indica que es de noche, una estrategia recomendable es dejar que entre el sol en su habitación o, mejor aún, que tome sol al aire libre. Si es posible, desarrolle alguna una actividad física. Si llueve y debe quedarse dentro del hotel, prenda las luces de su habitación, es un recurso terapéutico. Colabora con su reloj biológico.

Estrategias para armar valijas de negocios

El protocolo indica la ropa adecuada para cada ocasión: para las reuniones de trabajo y para una comida de gala.

Preparar el equipaje tiene sus secretitos, pero no es una tarea imposible. Si habla con sus amigos y conocidos, cada uno le dirá cuál es su estilo de empacar. Algunos tips:

– No perder de vista las tres premisas básicas: el clima del lugar a donde se dirige, la cantidad de días que durará la estadía y las diferentes actividades que va a llevar a cabo.

– Ubique sobre la cama todo lo que ha planificado llevar, teniendo en cuenta las tres premisas señaladas, y arme conjuntos, algunos apropiados para el día y otros para la noche. Si, de acuerdo con su agenda, tendrá que asistir a una comida muy formal, lleve un traje negro con corbata y zapatos acordes. Coloque varias camisas y remeras, pesan poco, se ensucian más y a veces la tintorería del hotel puede demorar en la entrega de la ropa limpia y planchada. Mire por segunda vez las prendas elegidas y descarte ropa y calzado innecesarios.

– Para elegir las prendas de su placard, puede imaginar su cuerpo e ir vistiéndolo desde arriba hacia abajo. Desde el shampoo para el pelo y los cosméticos en general hasta las medias y los zapatos,

pasando por ropa interior, camisas, corbatas, cinturones, pantalones y faldas. Si sigue este orden, el riesgo de olvidar algo es menor.

– Todo lo que no sea ropa (algún juguete para regalar o la máquina de afeitar, entre otros objetos) se ubica en la parte superior de la valija. Esto es para evitar que le revuelvan todo buscando algo "sospechoso" que aparezca en el escáner del aeropuerto. Una forma de evitar contratiempos en este sentido es utilizar bolsas transparentes descartables.

– Es recomendable no colocar en su valija lapiceras costosas, máquinas de fotos, reproductores de MP3 ni alhajas, que deben ir en el bolso de mano.

– Pese sus valijas para no tener sorpresas en el aeropuerto. Cada kilo de más lo puede pagar carísimo. De este modo, estará a tiempo de dejar algo.

– El porta traje será su aliado indiscutible. Llega al hotel, lo cuelga y no debe preocuparse más por el tema. Las prendas viajan prolijas y sin arrugarse. En el viaje de ida hay que tomar más precauciones respecto de la ropa que se arruga y la manera en que arma la valija. Al regreso, todo será más fácil (sobre todo porque ya no tendrá que preocuparse por lo que lleva).

– La ropa que no se arruga puede colocarla en los huecos de la valija o en las esquinas. Los cinturones van arrollados y las prendas que se arrugan, arriba de todo.

– Los sacos se guardan doblándolos de la siguiente manera: las mangas cruzadas en la espalda y luego se dobla por la mitad.

– Si cree que tendrá tiempo para hacer alguna compra, sobre todo regalos para la familia, lleve un bolso extra, que sea chico y vaya plegado dentro de la valija.

– Un secreto valioso: si viaja con otra persona, mezcle ropa de uno y otro en las valijas, de modo que si se pierde algún equipaje habrá ropa disponible para ambos.

– El calzado es lo más pesado. Lleve un par elegante y otro cómodo. Envuélvalos en bolsitas de género y por separado, rellenando las punteras con medias.

– Lo adecuado es viajar con equipaje liviano y repartir el peso en dos valijas, antes que una sola valija grande que le costará mucho levantar y tal vez no entre en el baúl del auto que lo transporte de ida o de vuelta hasta el hotel. Cualquiera sea el modelo, las rueditas y las manijas extensibles son indispensables y facilitan el traslado.

– Lleve uno o dos trajes. Uno oscuro por si tiene invitaciones a lugares como el teatro o una comida elegante, para usarlo en lugar de un smoking.

– Consiga valijas llamativas, ya sea por su color o por su diseño, para identificarlas rápidamente en los aeropuertos cuando desfilan por la cinta transportadora. Seguramente habrá escuchado anécdotas de personas que sacaron de la cinta una valija que no era la propia.

El equipaje de mano

Al momento de organizarlo, consulte con su agencia de viajes o con la aerolínea elegida las reglamentaciones de seguridad aéreas

vigentes, puesto que cambian con mucha frecuencia.

Asegúrese de que las dimensiones y el peso sean los permitidos. Los objetos de más valor e importancia deben viajar con usted: computadora, celular y su cargador correspondiente, adaptador para todos los equipos eléctricos, papeles de trabajo, detalle de las citas ya programadas con los datos de cada una, material de lectura, cámara fotográfica, despertador (es imprudente contar sólo con la ayuda del servicio de despertador del hotel), agenda con direcciones del exterior y los teléfonos locales habituales, sus medicamentos y un paraguas pequeño.

Recuerde la ley de Murphy: "cuando algo saldrá mal, será en la peor secuencia posible". Por lo tanto, lleve la receta de su oftalmólogo donde se indica la graduación de sus lentes y una muda de ropa por si la valija no llega a tiempo.

Para tener en cuenta

Si viaja a un destino cuya temperatura es más baja que la reinante en el punto de partida, lleve el abrigo correspondiente y guantes, gorro y bufanda. Si es a la inversa, lleve ropa muy liviana debajo de su abrigo.

Durante el viaje y en el destino

Recaudos a tomar antes de la partida

– Deje los datos necesarios a su familia, a una persona de confianza y en la empresa, para ser localizado en caso de emergencia.

– Prevea los pagos que se tienen que realizar durante su ausencia: servicios, tarjetas, empleada y seguro del auto, entre otros.

– Compre regalos para llevar a sus anfitriones en el país de destino.

– Por cuestiones de seguridad, deje una persona encargada de retirar la correspondencia de su buzón o que asome por debajo de su puerta, para evitar indicios de que usted está ausente.

El día de la partida

– Confirme el vehículo que solicitó con anticipación para ir y volver del aeropuerto.

– Coloque en la cartera o el portafolios: pasaporte, pasajes y *vouchers* de hoteles, tarjetas de crédito, tarjetas de millas de las aerolíneas, algo de moneda local en cambio para la llegada al país de destino y certificados de vacunación si fuesen necesarios.

En el avión

No caiga en la tentación de quitarse los zapatos en pleno vuelo. No es solamente por regla de protocolo, sino también para evitarle un mal momento cuando trate de colocárselos nuevamente y vea con horror que no lo logrará. Es que sus pies se hinchan, por lo que no habrá manera de que le entren sus zapatos.

La posición sedentaria que se tiene en el asiento del avión hace que el mecanismo de retorno de la sangre al corazón no funcione con normalidad. Además, la gravedad acumula sangre en sus pies, por lo que los tendrá hinchados después de un vuelo. Revise las recomendaciones para disminuir los efectos del jetlag que discutimos en páginas anteriores.

En el destino

– Cuide su vocabulario. En la mayoría de los países del mundo le puede acarrear problemas o hasta un juicio por discriminación el

uso de términos peyorativos tales como “el pelado”, “el negro”, “la gorda” o “la renga”.

– Trate de ser comprensivo y no se enoje con la aerolínea si ya no tiene lugar preferencial en el avión, de esos lugares que todos piden: al lado de la puerta de emergencia o en primera fila para poder estirar las piernas. De todas maneras, tanto las aerolíneas como los hoteles tienen un trato preferencial con los pedidos corporativos o con los viajeros frecuentes.

– Si le gusta leer, puede olvidarse de cualquier cosa menos de llevar dos libros, uno en el equipaje de mano y otro en la valija. Se sentirá como en casa y se distraerá durante las esperas en los aeropuertos, que pueden ser de hasta seis u ocho horas.

– Solicite una habitación en el hotel del aeropuerto para cambiarse y relajarse mientras espera la combinación de su vuelo.

– Busque una forma sencilla para convertir la moneda de su país en la de destino. Evite hacer ostentación de dinero. No sólo no es correcto desde el protocolo, sino que puede resultar peligroso, la vida humana vale muy poco cuando de delincuentes se trata. La globalización trajo también el hecho de no poder medir el riesgo de ser víctimas de un robo. Sea cauto y no tiente a los ladrones usando joyas llamativas, aunque sean bijouterie. No exhiba un reloj caro, una pulsera de oro ni la billetera.

La etiqueta en la mesa es un buen negocio

Los almuerzos de negocios se celebran cada vez con más frecuencia, en particular cuando está de viaje y no sólo recibe invitaciones a restaurantes, sino también a casas particulares. Conozca algunos detalles de los usos y costumbres en los diferentes

países.

Antes de emprender su viaje de negocios revise sus conocimientos sobre comportamientos a la hora de comer.

Su preocupación cuando esté en una comida de negocios debe ser lo concerniente al tema trabajo, no las copas ni la cantidad de cubiertos puestos sobre la mesa. Repase el capítulo en el que se explica la forma correcta de usar la servilleta y el lenguaje de los cubiertos. Seguro podrá disfrutar de la comida y dar la imagen deseada a las personas que lo han invitado.

Lenguaje corporal

Para que no lo malinterpreten cuando está en el exterior, en particular en viaje de negocios, es importante saber interpretar el lenguaje corporal. Las costumbres cambian de país en país. Todos tenemos lo que se ha denominado “zona personal”. Es el espacio que consideramos nuestro y necesitamos que nadie invada para sentirnos cómodos. La amplitud del espacio varía de una comunidad a otra. A pesar de estas diferencias, puede estar seguro de que no habrá conflictos si guarda, como mínimo, 90 centímetros de distancia con su interlocutor, estando ambos de pie.

Aprenda a decir “gracias” y “por favor” en el idioma local.

Si usa las oficinas de su contacto comercial durante varios días y el personal de la oficina es muy atento con usted, brindándole un café o alguna fotocopia, no olvide realizar un presente el día de su partida. Una caja de chocolates que alcance para todos es una atención apropiada.

¿Dónde queda Puebla?

Si esta pregunta usted la hace en México DF, le dirán que está a una hora y cuarenta minutos en auto, porque las distancias la

miden en hora reloj y no en kilómetros.

En otros países le responderán que el lugar que usted busca está a “tantos” minutos caminando.

En otros le asegurarán que usted está a “x” cuadras.

Lo milagroso de estas respuestas es que, más allá de las combinaciones o de cuán rápido usted camine, la información que le dieron es correcta.

Otro punto importante: en general, en casi ninguna ciudad una cuadra tiene cien números como en Buenos Aires. En la mayoría, como en la vecina Montevideo, puede caminar cuatro cuadras y notar que los números siguen en la misma centena. En otros lugares, verá números pares e impares en la misma vereda.

Un nuevo aliado: el wi-fi

En 2007 se produjeron más de 300 millones de viajes de negocios en el mundo. Hasta hace poco, las consultoras decían que cuando los ejecutivos estaban fuera de la oficina reducían su productividad en un 60%. Desde que llegó el wi-fi se acabaron las excusas.

Casi sin esperarlo, el staff de las multinacionales y el de las compañías hoteleras y de transportes han encontrado un amigo, un gran aliado en el mundo de las telecomunicaciones, que les ofrece casi gratis aquello que más necesitan: estar conectados.

Wi-fi es una tecnología que permite crear un entorno de conectividad total en las áreas más utilizadas por los ejecutivos viajeros: hoteles, aeropuertos, estaciones e incluso en el interior de un avión en pleno vuelo.

Su magia consiste en que cuando entra en los entornos hiperconectados no tiene más que encender su herramienta de trabajo electrónico y transportable, y ¡a seguir trabajando! De

forma automática, estará conectado a Internet y podrá acceder a su correo electrónico y a la red corporativa, como si estuviera en su mesa de trabajo, aunque a miles de kilómetros de distancia.

Propinas

Desde que baja del avión se encontrará en situaciones donde deberá dar propinas. Por eso es mejor haber cambiado antes de dejar su país de origen algún dinero para estos menesteres.

Hay países en los que la propina para el taxi es en relación a la cantidad de valijas.

En algunos restaurantes, puede encontrarse con que la propina ya está incluida en la cuenta. Si no, deberá dejar el tradicional 15% de lo que pagó por la comida.

Idioma

El inglés es “el” idioma para entenderse en todo el mundo. Pero sea respetuoso cuando las personas que se reúnen con usted no lo dominan a la perfección. Trate de hablar pausadamente, sobre todo cuando hay un intérprete que está haciendo una traducción de forma simultánea.

Cuidado de la salud y prevención

¡Socorro! ¡Un sanitario urgente!

Entre las molestias intestinales de origen infeccioso, una de las más habituales es la “diarrea del viajero”. Se trata de un trastorno habitual que afecta al ejecutivo y que se manifiesta en alrededor del 40% de los viajeros de países desarrollados que visitan latitudes con costumbres diferentes.

Las complicaciones derivadas del consumo de alimentos y

bebidas contaminados figuran entre las causas más frecuentes de este mal.

Normalmente, esta afección no llega a ser grave, ya que el cuerpo termina acostumbrándose a los cambios de microorganismos y de medio ambiente, pero pueden provocar trastornos en el itinerario del viaje, ocasionando cambios en la agenda, más la violencia de dar explicaciones o hasta la necesidad de quedarse en cama durante dos o tres días. Ante cualquier duda, no deje de consultar a un médico de su cobertura de viaje.

Pautas de prevención

Si usted va a viajar a un país de riesgo, consulte con su médico o con alguien de su oficina que haya tenido una estadía en ese lugar.

Observe estas precauciones:

– No consuma alimentos de fuentes desconocidas ni de venta ambulante.

– Ingiera agua embotellada, de marcas reconocidas. No beba agua corriente y asegúrese de que las botellas sean abiertas delante de usted. Algunos médicos extienden la recomendación hasta el punto de aconsejar lavarse los dientes con agua embotellada.

– No ponga los cubitos de hielo en las bebidas.

– Evite leche, salsas, postres, helados y repostería, de fácil contaminación.

– Lávese las manos con agua no contaminada antes de las comidas.

– Pele usted mismo la fruta, justo antes de consumirla.

– No coma verduras.

El botiquín

El viajero ideal, además de respetar ciertas medidas higiénicas y alimentarias, está preparado para cualquier situación. Esto incluye un botiquín provisto de analgésicos, repelentes para mosquitos, antihistamínicos, antiácidos, digestivos, termómetro y cualquier medicación de uso habitual para usted. También inyecciones para reacciones alérgicas, de ser necesarias.

El protocolo de los negocios

Consejos y recomendaciones:

– Vista traje.

– Concerte las citas con antelación.

– Las reuniones de negocios en la mayoría de los países son formales. Respete estrictamente los horarios acordados. Sepa que si usted llega con quince minutos de retraso, tal vez sea recibido sin inconvenientes, pero la reunión finalizará a la hora prevista en un principio, como si hubiese comenzado a tiempo.

– Sea puntual. Recuerde salir con la suficiente antelación de su hotel. En las grandes ciudades el tráfico está siempre congestionado.

– En algunos países, sobre todo los europeos, el horario de oficina de los viernes termina alrededor de las 14.

– Al arribar al país de destino no olvidar de rechequear las citas

acordadas.

– Registre sus gastos. Pida los comprobantes a fin de recibir los reembolsos a su regreso a su empresa.

– Recuerde el dicho: “en Roma vive como los romanos”. Pruebe algún plato típico (no es necesario que coma lombrices si es sugestionable).

– Respete las convicciones religiosas.

– Si tiene dudas sobre vestimenta u otras conductas a seguir, pregunte a su anfitrión o busque la manera de despejarlas, no cometa un error por ignorancia o pereza.

– No critique la cultura del país anfitrión, no hable mal de su gobierno ni discuta su política.

– En muchos países, las negociaciones no comienzan hasta que le hayan ofrecido algo para beber o comer. Rechazar esta muestra de hospitalidad puede interpretarse como que usted no desea hacer negocios. Si le resulta incomible lo que ofrecen, puede alegar un problema de salud y una estricta dieta, pero tome la bebida que le brindan. No puede tener tan mala suerte de no tolerar ninguna de las dos cosas.

– Si fuma, **siempre** pida permiso para hacerlo. Cuando haga las reservas de habitaciones, solicite para fumadores.

– Su sonrisa en su mejor tarjeta de presentación. Si tiene facilidad para los idiomas, cuenta con un valor agregado indiscutible. Aprenda los números hasta diez y a decir “no hablo japonés” (o el idioma del lugar).

– Un detalle que apreciarán sus futuros contactos es que imprima al dorso de su tarjeta corporativa los datos en el idioma del país al que viaja, sobre todo si lo hace a China, a Japón o a países árabes, lugares en los que el alfabeto es diferente.

El saludo

Cuídese cuando salude a mujeres en otros países. En la Argentina, por ejemplo, se ha extendido el beso en la mejilla, pero un acercamiento de esta naturaleza puede traerle problemas en lugares donde el contacto físico no está permitido. Espere a que sea la mujer quien extienda la mano. Si ella no lo hace, usted tampoco.

Puede ocurrir también que el sorprendido sea usted si viaja a países donde se acostumbra a saludarse con un beso en ambas mejillas… incluso entre hombres. Devuelva la gentileza, aunque luzcan una tupida barba.

En muchas culturas, las personas mayores tienen un lugar de privilegio. Usted debe esperar que la iniciativa del saludo parta de ellos. También serán los que inicien una conversación. Cuando una persona mayor ingresa en una oficina o en un lugar adonde hay otras persona reunidas, todos se ponen de pie en señal de respeto.

Si lo invitan a comer a la casa de alguna persona con la que está en contacto, cumpla con las reglas mínimas de cortesía. Sea puntual y envié flores o bombones a la esposa del anfitrión. En Estados Unidos, seguramente le harán un *house tour*, durante el cual le mostrarán las distintas habitaciones. En Europa, en cambio, sólo conocerá el lugar donde va a comer. No solicite recorrer el resto de la casa, porque sus anfitriones quedarán muy sorprendidos por el pedido.

En algunos países europeos acostumbran a presentar a los niños, a veces ya vestidos con ropa de dormir, para que se despidan antes de irse a la cama.

El comportamiento en la mesa es igual en casi todos los países occidentales, mientras que en algunos de Oriente tienden a occidentalizarse, de manera que no le será difícil desenvolverse si ya tuvo la precaución de aprender cómo moverse. Entre estos códigos figura el saber retirarse a tiempo: no prolongue demasiado la visita. Los anfitriones agradecen al invitado que se retira unos quince minutos después del café.

Si usted practica las reglas de etiqueta, se le abrirán las puertas del mundo. Como lo expresa el conocido refrán: “Buenos modales juntan caudales y abren puertas principales”.

El regreso

Si desea ser bienvenido al “hogar, dulce hogar” luego de un viaje de negocios, se recomienda no olvidar:

– Algo para los hijos.
– Algo para la paciente cónyuge, que lo esperó cual Penélope.
– Algo para la suegra, por las dudas.
– Algo para su asistente, si es que su cónyuge no lo despidió en su ausencia.

De regreso en su oficina

– Presente un informe por escrito sobre los resultados del viaje.
– Envíe mails o llamados de agradecimiento a las personas que lo atendieron y se ocuparon de usted en el exterior.

Destinos

Breve introducción a los países más transitados por los hombres de negocios.

China

“Al hombre mayor, darle honor”. Se guarda un profundo respeto por todas las personas de edad avanzada.

En la cultura occidental vemos la importancia de los logros individuales. Para China, en cambio, el bienestar depende del mantenimiento de un orden en las relaciones sociales. Cada individuo acepta su rol y se comporta de acuerdo a él, tanto con sus superiores como con sus subordinados. Su población es muy educada y respetuosa.

Las relaciones en China se fortalecen transmitiendo respeto y confiabilidad. Se establece una “red” cuyos miembros cooperan entre sí y se van intercambiando favores. Rige la ley de “favor con favor se paga”.

Para dirigirse a una persona use su título y su apellido. El nombre está reservado sólo para cuando existe mayor familiaridad.

Saludos

En las ciudades más occidentalizadas, se usa cada vez más estrechar la mano. Espere siempre a que su anfitrión tome la iniciativa. Puede ocurrir que desee saludar con una leve inclinación de cabeza.

Evite abrazar o palmear cuando saluda, especialmente a los de mayor autoridad, ya que no les gusta el contacto físico.

Se saluda primero a las personas de mayor autoridad o edad.

Se presentan a sus interlocutores con el cargo que ocupan y el nombre de la empresa. Usted siga el mismo modelo. “Gerente de Compras Juan Carlos Blanco, de la Empresa Cocinas industriales del Sur”, por ejemplo.

Regla de oro para negociar en China: humildad, paciencia y no demostrar emociones.

Al igual que en occidente, aunque haya un traductor en la

reunión, el contacto visual se establece con la persona con la cual esté negociando.

De acuerdo al protocolo, en una reunión de negocios las personas deben entrar a la sala en orden jerárquico. Se espera que las personas de mayor rango lideren las negociaciones.

El pueblo chino es muy supersticioso. Atención con las cosas que ellos consideran que traen buena o mala suerte. Por ejemplo, el rojo simboliza prestigio y prosperidad. También es bienvenido el dorado, que simboliza poder. En cambio, el blanco y el negro se asocian con funerales.

El número 4 se considera de mala suerte. Evite hacer regalos en esa cantidad de unidades (como cuatro flores). También aléjese del 40 (por los mismos motivos).

No regale un reloj, porque en este país es señal de que “el tiempo está contado”.

Cuando termine de comer, deje los palillos de nuevo sobre la mesa o sobre el apoya palillos. Hacerlo en el tazón en paralelo trae mala suerte. ¡Trate de que no se le caigan los palillos! También es de mal augurio.

Comidas de negocios

En las ciudades más chicas, el horario propicio es el de la cena, alrededor de las 18. Normalmente, dura dos horas. En las grandes ciudades se tiende cada vez más a los almuerzos de trabajo.

Al momento de tomar asiento en una comida debemos tener mucho cuidado, pues en China se valora mucho la precedencia. Lo mejor es esperar a que le indiquen cuál es su lugar.

En muchos casos se han occidentalizado y se come sobre sillas en torno a una mesa, pero que no le llame la atención si lo invitan a una comida tradicional, sobre almohadones alrededor de una mesa baja.

Preste atención a la costumbre de esperar a que el anfitrión proponga un brindis y recién después comience a comer. Los demás comensales podrán seguirlo.

No trate ningún tema de negocios durante la comida.

No se asuste si ve demasiada comida, pues aquí se agasaja abundantemente a los invitados.

El arroz es considerado como un simple acompañamiento. Si lo come de un cuenco, manténgalo cerca de la boca como es costumbre en ese país.

No deje un plato completamente limpio. Se puede interpretar como que se lo ha comido todo porque no ha tenido suficiente.

Si es abstemio, manifiéstelo a sus anfitriones. Ellos lo entenderán y le servirán jugos o agua.

Otras costumbres

El té es muy utilizado para establecer un primer contacto antes de una reunión o durante la comida. Si no desea que le sirvan más, debe dejar un poco en su taza. De lo contrario, siempre que la vean vacía, se la llenarán.

Beber haciendo ruido para ellos es signo de que está disfrutando de lo que come. Por eso cuando toman sopa (u otro alimento que se lleve a la boca con una cuchara), cuanto más ruido hagan, mejor. Si sus hábitos no se lo permiten, no lo intente, puede pasar un mal momento.

Para su asombro, son los invitados los primeros en levantarse de la mesa. Luego lo hacen los anfitriones.

Si lo invitan a una comida importante, usted deberá corresponder con posterioridad con una invitación de las mismas características. No trate de superar a sus anfitriones, puede ser considerado como una ofensa. La mejor forma de agasajarlos es llevándolos a algún restaurante típico chino.

Las propinas son consideradas casi como un insulto en restaurantes tradicionales. Pero téngala en cuenta en hoteles y restaurantes internacionales.

Desarrollo de una reunión de trabajo

A las reuniones de trabajo asiste un número considerable de personas. Tome la precaución de hacer copias suficientes del trabajo a presentar.

Las decisiones son tomadas por el jefe de grupo de la representación. En los negocios, el modo de pensar del grupo está por encima de cualquier opinión individual.

Según el protocolo, se espera que en una reunión con varias personas, estas ingresen en orden jerárquico.

Debido a la gran importancia que se le da a la jerarquía, su delegación debería contar con personas de nivel equivalente a las que tienen ellos.

Nunca dicen directamente “no”. Les gusta dejar siempre una puerta abierta a la esperanza. Le responderán “quizás”. Usted tampoco debe usar una negativa categórica. Sea paciente y no muestre nerviosismo ni desaliento.

Si desea hacer negocios en este país, deberá realizar varios viajes. Cerrar trato aquí lleva tiempo.

Lenguaje corporal y gestos

Sea cuidadoso con las expresiones. Trate de ser lo más inexpresivo que pueda, pues sus gestos pueden dar lugar a interpretaciones equivocadas. Los ejecutivos chinos no son muy expresivos hablando, por lo que no suelen utilizar sus manos para gesticular. Les molesta cuando alguien les habla en voz alta.

Tampoco prolongue mucho tiempo el saludo del apretón de

manos ni coloque su otra mano sobre las manos de la persona que está saludando. No le tome el brazo al momento de saludar.

Otro tema importante son los pies. Evite ponerlos sobre una mesa o una silla. Siempre deben estar juntos en el suelo. No haga ningún gesto con ellos, como empujar un paquete.

Dar la espalda a una persona es una de las mayores muestras de descortesía, una verdadera ofensa.

Otros detalles de cortesía

Para facilitar la comunicación con el resto del mundo, algunos ejecutivos chinos utilizan nombres occidentales, como Juan Li o Eduardo Chung.

En la cultura China es de vital importancia la puntualidad.

En cuanto a la vestimenta, son extremadamente formales, pero dentro de un marco conservador, discreto y sencillo. La ropa femenina tiene restricciones. No use escotes pronunciados ni faldas muy cortas.

Es correcto llevar un detalle a los anfitriones. Agradecerán mucho un objeto típico de su país. Recuerde que si le regala algo a cada uno de los representantes de la delegación, deberá darles el obsequio en el mismo orden en el que fueron presentados.

Si lo invitan a una casa particular, descálcese al entrar.

No debe beber hasta que el anfitrión no lo haya hecho. Tampoco se sirva en su propia copa: vierta líquido en la de otro comensal, que devolverá la gentileza completando la suya.

Evite hacer preguntas personales, aunque son grandes amantes de la familia. Puede ocurrir que ellos sí le hagan alguna pregunta sobre su familia, atentos a la costumbre de los países donde significa de buena educación preguntar por sus seres más queridos.

Vestuario

Suele ser sencillo, conservador y discreto. No obstante, muchos hombres de negocios de las principales capitales del país empiezan a occidentalizar sus gustos y su aspecto exterior.

Cuando viaje a China sepa a qué zona va. En el Norte, por ejemplo, hace mucho frío.

Los colores fuertes no forman parte del vestuario. Por eso, tanto hombres como mujeres deben elegir un vestuario clásico para sus citas de negocio, incluyendo los zapatos.

Tarjetas de negocios

Durante el intercambio de tarjetas de visita, tome las que le ofrezcan con ambas manos por las esquinas y demuestre interés leyéndolas.

No se considera educado guardarlas por debajo de la línea de la cintura (bolsillos de los pantalones, bolsillo trasero). Al momento de tomar una, procure no tapar nunca el nombre con el dedo, porque lo consideran una ofensa, ya que se atribuye que el nombre impreso en la tarjeta es una representación física de su espíritu. La tarjeta se deja sobre el escritorio durante todo el encuentro.

A la hora de imprimirlas, no lo haga con tinta de colores que representen algo negativo. Elija el dorado, que representa prosperidad.

La confianza, base del éxito

Las relaciones con los extranjeros son buenas, pero algo distantes. Actúe con corrección, aprenda algo de su cultura para no faltarles el respeto y logre, con tiempo, su confianza, algo fundamental para negociar aquí.

Los regalos

Entre los regalos más recomendados para hacer en su visita a China están los siguientes:

– Coñac o whisky o cualquier tipo de licor propio de su país. Trate de no regalar vino, no le dan la misma importancia que en Occidente.
– Lapiceras, accesorios para el escritorio, libros o estampillas
– Evite ropa o accesorios de color verde (significa que alguien de esa familia ha cometido adulterio).
– Tijeras, cuchillos y objetos filosos, representan el corte de relaciones o amistades.
– No opte por sandalias de paja, relojes ni pañuelos. Se asocian con la muerte o con los funerales.
– No envuelva los regalos en papeles de color negro o azul. Tampoco regale nada envuelto en papel blanco, porque significa duelo. Prefiera el rojo o el dorado.

Los regalos empresarios son de una empresa a otra y nunca en el plano personal. Se deben entregar siempre al jefe o ejecutivo de mayor rango, sostenidos por ambas manos. No debe ser muy costoso.

No escriba nunca en rojo, tiene una connotación negativa. Les recuerda la sangre y los grandes problemas habidos en su revolución cultural.

No suelen abrir el presente delante suyo, pero pueden llegar a hacerlo como cortesía, por conocimiento de las costumbres occidentales.

Es su costumbre “negarse” a recibir regalos, es un ritual de insistencia, por lo tanto cuando le hacen algún obsequio a usted, hará lo mismo. Cuantas veces usted lo rechaza, más insisten ellos, y así continuamente. Normalmente, usted terminará aceptando lo que le ofrecen.

Alemania

Los alemanes son muy precavidos en sus tratos comerciales. En el mundo entero son conocidos por su extrema puntualidad. Las citas de negocios deben hacerse con mucha antelación.

Chequee bien los horarios de trabajo de las empresas con las cuales usted tratará. Hay muchas oficinas que el día viernes trabajan hasta las 15 y comienzan lo que ellos llaman “fin de semana largo”.

Un ejemplo de puntualidad. Si alguien invita a su casa a algunos amigos un día sábado, a las 18, los que llegan esperan en la puerta hasta la hora fijada y recién en ese momento alguien toca el timbre y todos entran, como si se tratara de un aula de estudiantes al momento de ingresar a clase.

Llegar tarde a una cita es un error grave.

Siempre es mejor llegar unos minutos antes. Las citas deben ser confirmadas unos días antes de su celebración y no deben ser canceladas, salvo por motivos de suma importancia.

No debe dirigirse a su anfitrión por su nombre de pila a menos que haya sido previamente invitado a hacerlo. Se considera que tal conducta no es profesional.

A diferencia del idioma inglés, usado universalmente en el mundo de los negocios, el idioma alemán tiene diferenciado el trato entre el “usted” y el “tuteo”. Si hizo algún curso intensivo de alemán para tratar de congraciarse con sus anfitriones, nunca tutee a nadie ni dentro del ámbito de los negocios ni fuera de ellos. Para un alemán, el tuteo, cuando este no ha sido previamente consentido, y esto sólo se hace después de mucho tiempo de tratarse, equivale a un insulto.

De todas maneras, trate de no hablar en alemán a menos que sea su segundo idioma y lo hable perfecto. Si este no es su caso, ellos preferirán hablar en inglés. Todos lo dominan muy bien. La impresión que dará ante ellos hablando mal el idioma alemán es de

una persona poco culta y muy limitada.

Si alquiló un auto y maneja por cualquier ciudad de Alemania no olvide que es el peatón quien tiene prioridad absoluta para cruzar. A su vez, este deberá cruzar siempre la calle por la senda peatonal. Ante algún percance, si el peatón estaba cruzando mal la calle, él deberá pagar al conductor por los daños sufridos, si al rozarlo le abolló el guardabarros, por ejemplo.

Como peatón espere con tranquilidad que el semáforo le dé luz verde para cruzar, aunque pasen los minutos y no se vea ningún auto, no lo haga, siempre habrá alguien cerca para llamarle la atención por "semejante" falta de urbanidad. Y si hay niños esperando para cruzar, su falta será aún mayor, porque les está dando un mal ejemplo.

Si va caminando, fíjese si en la vereda por la que transita tiene una "bicisenda". De ser así, sepa que las bicicletas pasan a alta velocidad y que si camina por allí, recibirá unos cuantos gritos.

En invierno la nieve cae con abundancia y cubre todo. Tome la precaución en caso de alquilar un auto, de saber en todo momento dónde lo está dejando estacionado, para evitar sorpresas desagradables como salir a la mañana rumbo al trabajo y pasar un buen rato sacándole la nieve de encima a otro vehículo que no es el suyo.

Es muy probable que lo inviten a un concierto a la ópera. Por si acaso, lleve en su valija un traje de noche.

¿Sabía usted que en el momento del saludo, cuando una persona dice: "¿cómo está usted?", la otra contesta: "gracias, me duele la cabeza", o "gracias, estoy muy bien". Es que primero se dice el "gracias" y luego se responde el "¿cómo está usted?".

Son muy comunes las comidas en restaurantes para hablar de negocios. Sea cuidadoso al momento de brindar, cualquiera sea el motivo. Ellos levantan la copa hacia el centro de la mesa y sin pasar la altura de la cabeza. Se miran entre sí, dicen *prost*, "salud"

en alemán, beben un sorbo, luego vuelven a mirarse todos entre sí, este contacto visual es primordial, y recién entonces bajan las copas. No son ruidosos ni chocan las copas.

Tenga presente que Alemania es la tercera potencia económica e industrial del mundo. Sus principales centros de producción se encuentran en la zona de la antigua zona occidental, donde se produjo el llamado “milagro económico”. La producción es fundamentalmente industrial, con plantas de productos químicos, automóviles y camiones, ingeniería electrónica, mecánica y electricidad, además de un rápido desarrollo de las tecnologías de punta: informática, biotecnología y medios de comunicación.

La calidad, tanto de un producto como de un servicio, es muy valorada. Se prefiere la calidad a lo barato.

Los horarios de oficina van desde las 8 u 8.30 hasta las 17.30, con una pausa al mediodía para almorzar. Antes de salir de su país, chequee bien los horarios. Los viernes suelen terminar de trabajar alrededor de las 15.

Los hombres de negocios alemanes acostumbran ser francos y directos, por lo que les gusta ir rápidamente al tema para el cual fueron convocados. Cualquier acuerdo o promesa verbal tiene mucho valor, pues son personas de palabra. Las negociaciones para ellos son muy serias, por lo que no suele ser bienvenido un chiste o comentario jocoso en la mayor parte de las ocasiones.

Las presentaciones que haga en sus reuniones deben estar bien preparadas y documentadas, pues analizan con mucho detalle estas cuestiones. Nunca perdonarían una falta de profesionalidad de su parte ni la pérdida de tiempo que esto les hubiera ocasionado.

Aunque son personas de palabra, los acuerdos finales deben ser reflejados en un contrato firmado. Los regalos no son una costumbre muy extendida, pero si los hace que no sean de mucho valor. Ellos aprecian el gesto, no el precio del obsequio.

Conductores

Si alquila un auto, tome la precaución de escuchar la radio en la sintonía que marca la zona. La frecuencia de radio la verá en carteles en la vía pública. Allí le van informando todo el tiempo el estado de las calles, si hay embotellamientos y hasta le advertirán sobre algún clásico "conductor fantasma", que se equivocó y viene de contramano. Así, si usted se entera, podrá dejarle el carril libre para que no haya accidentes hasta que este pueda encontrar una salida. La misma emisora avisa cuando pasa el peligro.

Una actitud llamativa se puede dar cuando deje el auto estacionado mientras efectúa algún trámite y cuando regresa se encuentra sobre el parabrisas una tarjeta personal con una anotación: "Lo siento mucho, pero acabo de rayar su auto. Por favor comuníquese con mi seguro (seguido de los datos del seguro). Cualquier inconveniente acá están también mis datos (seguido de los datos REALES de la persona)".

Grecia

No se ponga a debatir temas de negocios durante las comidas. Para ellos comer es un placer y un tiempo dedicado a conocerse. Los negocios se hacen en las oficinas.

Llama la atención la manera en que ellos tratan de reducir el estrés. Usan pulseras o una especie de rosario con cuentas grandes, que van pasando para relajarse. Trate de hacer lo mismo, tal vez tengan un efecto similar al de las caminatas o el gimnasio.

La mayoría de los alimentos griegos los sirven templados. No lo devuelva para que se los calienten más.

Todos conocen las típicas danzas griegas, como así la costumbre de arrojar platos mientras bailan. Si se encuentra en uno de estos restaurante típicos con esta costumbre, cerciórese antes de tirar nada, cuáles son los platos que usan para este entretenimiento.

En algunos restaurantes diferencian entre quién atiende la mesa y quién la levanta. Deje propinas por separado: para el primero, sobre la bandeja en que le traen la cuenta y para el segundo, sobre la mesa.

Rusia

Si tiene como destino este país comience los preparativos con tiempo. Averigüe bien todo lo concerniente a visas y reservas de hoteles. Debe hacer todas las citas antes de viajar.

Los rusos son muy atentos, pero en cuanto al terreno de los negocios no son espontáneos y todo debe estar en su agenda cuando llegue: hasta las invitaciones a comer afuera se programan.

Es extremadamente importante respetar el régimen político y evitar toda conversación que lleve a hablar sobre sus características. Evite poner en aprietos a sus anfitriones. No emita ningún concepto que no pueda repetir frente a otras personas.

Son muy conservadores a la hora de vestir para los negocios. Se recomienda traje de corte tradicional, camisa blanca, zapatos y corbata clásica.

Por la dudas, lleve dinero en efectivo. Algunos restaurantes no aceptan tarjeta de crédito.

Japón

Tómese el tiempo necesario para conocer las reglas mínimas de estas cultura, porque difieren bastante de la de los países europeos y de América latina.

La jerarquía empresarial es extremadamente respetada. Cuanto más alto es el nivel de autoridad, mayor es la formalidad exigida en el comportamiento.

En Japón, no es correcto conversar con la recepcionista mientras espera que lo reciban. Es mejor que se siente y espere en silencio hasta que le indiquen que puede pasar. Su amabilidad puede ser

mal interpretada.

Son extremadamente puntuales.

La mayoría de las veces el día comienza con una ceremonia del té. Si es posible, antes de emprender el viaje, infórmese sobre este tema. Siga las instrucciones del anfitrión y participe de la ceremonia. Mire y siga el ritual, porque hay diversas formas de celebrarlo. Recién cuando concluye se puede hablar de negocios.

Para saludar, se inclinan haciendo una reverencia, manteniéndose firmes hasta la cintura e inclinando hacia delante el resto del cuerpo de manera que la cabeza descienda unos cuantos centímetros. Los brazos permanecen a los costados del cuerpo, con las manos abiertas, de forma tal que las palmas apenas rocen el pantalón. Las mujeres ponen las manos unidas en la parte delantera de su cuerpo, un poco por debajo de la cintura.

Cuanto más larga es la duración de la reverencia, mayor es la importancia de la persona a la que se saluda.

Las tarjetas de negocios tienen que ser entregadas y recibidas con las dos manos. Mire atentamente todas las que le entregan. Una vez más, cuanto más importante es la persona que le da la tarjeta, más tiempo hay que dedicar a observarla.

Si se encuentra en un restaurante y le traen la cuenta en un sobre, debe poner el dinero adentro. No les gusta ver el dinero sobre la mesa en la que están comiendo. El vuelto se lo traerán en el mismo lugar. Compre sobres pequeños, de colores vivos o floreados, para poner las propinas. En muchos restaurantes esperan que usted lleve dicho sobre, no es correcto pedirlo.

Dan mucha importancia a la calidad de los regalos. Si visita por primera vez una empresa, debe llevar un presente. Un libro de lujo muy bien ilustrado sobre su país será muy apreciado. También es adecuada una botella de whisky escocés, dado que es una bebida muy cara en Japón. Antes de dejar el país la cortesía japonesa indica que debe llevar unos bombones al personal de la oficina de

su anfitrión.

Son tan respetuosos del prójimo que cuando están resfriados usan un barbijo similar a los que usan los médicos en quirófano para evitar contagiar.

Si va a usar un transporte público, como el subte, recuerde que disponen de personal cuyo trabajo es empujar a la gente para que pueda meterse dentro. Como experiencia puede resultarle interesante. Otro tema al cual prestarle atención es que algunos vagones en el subte son sólo para mujeres, no se equivoque porque puede terminar preso. Por las dudas: son los de color rosa.

En cuanto a la vestimenta, el corte de la ropa es clásico, preferentemente color gris o azul oscuro.

Sentados a la mesa

Los hombres se sientan a la mesa con las piernas entrelazadas una con la otra, dobladas por la rodilla y apoyadas sobre ella. Las mujeres, en cambio, se sientan con las rodillas a un lado, o con las rodillas dobladas y sentadas sobre sus talones. Estas posiciones cuando la mesa es baja. También se adaptan a las costumbres occidentales a la hora de comer si tienen invitados de otros países.

Para comer se utilizan los palillos. No los emplee para pinchar, señalar ni cualquier otra cosa. Generalmente, a los occidentales les colocan tenedor y cuchillo para no ponerlos en aprietos.

Siempre que haya una salsa, como la de soja, tome el bocado de comida con los palillos, mójelo y lléveselo a la boca.

En algunos restaurantes japoneses de calidad, a veces se da una toallita húmeda caliente para que se limpie las manos antes y después de comer.

La costumbre japonesa indica que uno no se sirve a sí mismo. Siempre debe hacerlo otro por nosotros. Por ello, deberemos estar atentos para servir a nuestros comensales vecinos y procurar que

siempre tengan bebida.

El sake es el vino típico. Está hecho de arroz y se sirve caliente o frío. Tenga cuidado porque es muy fuerte. Se bebe en una vajilla especial.

Australia

Los negocios aquí son bastante diferentes a los de otros lugares del mundo. La estabilidad de la economía, más el tamaño de la población y la localización son consideraciones muy importantes. Son muy curiosos, pero muy conservadores en sus hábitos y acciones.

Los negocios cierran temprano. Por este motivo las personas no hacen a tiempo a realizar sus compras cerca de sus hogares de manera que lo hacen cerca de su lugar de trabajo. Luego toman el colectivo hacia la periferia y dejan sus compras en la parte delantera del transporte, en un lugar especialmente reservado para este fin. Nadie confunde sus bolsas de compras.

El transporte público también deja de andar temprano. Se maneja por la izquierda (atención si usted tiene pensado alquilar un auto).

Los australianos son poco ceremoniosos y muy prácticos, simpáticos y abiertos. Adoptan enseguida una actitud relajada y amistosa con los demás. Utilizan el nombre de pila para el saludo inicial. Además, se estrecha la mano y no se pierde el contacto visual, al tiempo que se esboza una leve sonrisa. El apretón de manos debe ser breve, de solamente unos segundos, pero firme.

Una vez que se han hecho las presentaciones pertinentes, es un buen momento para proceder al intercambio de las tarjetas de visita. Estas deberían estar, por una de sus caras, impresas en inglés. Y siempre se dan por el lado en el que está impreso en el idioma de los anfitriones.

Protocolo laboral y ética de los negocios

Australia es un país de libertades, lo que facilita mucho los procesos de negociación. Son poco dados a mostrar sus éxitos o logros en público o a presumir de lo que tienen o lo que han conseguido.

Valoran mucho la modestia, la lealtad, la honestidad y la profesionalidad. El trabajo bien hecho lo consideran más una obligación que un mérito. No espere alabanzas por su tarea, aunque haya sido magnífica.

Vestimenta

En el mundo de los negocios, el vestuario suele ser bastante clásico, sobre todo en los sectores más tradicionales, como el financiero.

En las pequeñas empresas y compañías de sectores menos tradicionales, como pueden ser las empresas de programación, las normas de vestuario suelen ser más relajadas y puede prescindirse de la corbata, e incluso, en algunas ocasiones, hasta del saco. Pero en las primeras reuniones, o en la primera al menos, utilice ropa clásica hasta poder evaluar personalmente lo usos de la empresa que visita.

La puntualidad es muy valorada por los australianos. Significa que usted se preocupa por el negocio. Si va a llegar tarde a una reunión, avise antes a sus colegas o a su secretaria. La agilidad en las reuniones no quiere decir que se hagan los negocios a la ligera ni que se tomen decisiones precipitadas. Son eminentemente prácticos y no les gusta perder el tiempo, por lo que si su exposición no les parece demasiado completa o interesante, puede que la reunión no dure mucho y que no haya encuentros

posteriores.

En determinadas reuniones, puede que trate con personas de las que no sabe su posición en la empresa, pero que son fundamentales en la toma de decisiones final. No se puede dar un trato especial a las personas por el cargo que detectan, les gusta que el trato sea igualitario en la mayoría de las situaciones.

El idioma

El inglés es el idioma oficial. No obstante, tiene diferencias con el que se habla en cualquier otra parte del mundo. Infórmese antes de viajar.

Al margen, hoy se pueden hablar muchísimos idiomas debido a la presencia de inmigrantes que han llegado de todas partes del mundo. En este sentido, Australia es uno de los grandes ejemplos de convivencia multirracial y multicultural.

Toma de decisiones y firma de contratos

El estilo de negociación puede tener un cierto toque americano. Reuniones ágiles, enfocadas a obtener lo mejores resultados con brevedad y a tomar las decisiones de forma rápida. Valoran mucho el enfoque realista de las propuestas. Los números, los posibles resultados a corto plazo y otros detalles numéricos son de vital importancia. No obstante, dependiendo de las propuestas, puede que se tomen su tiempo para evaluar antes de optar.

Italia

Las empresas se suelen regir por un liderazgo familiar y el estilo empresarial tiene bastante de esas connotaciones. En todo el mundo son conocidos los tradicionales clanes familiares que dominan sectores, como el automovilístico, el textil y el de la moda.

Si necesita realizar trámites administrativos, será mejor que contrate a un gestor local teniendo en cuenta que la burocracia del país es compleja. El horario de las oficinas públicas es hasta las 13.30.

Resalte la calidad del producto o servicio que pretende negociar. Le aportará mucho valor.

La amabilidad de los italianos es manifiesta. Si es mujer, no se sienta ofendida por alguna galantería. Son muy corteses y aduladores con las señoras.

Tanto para saludar como al despedirse, usan de modo informal el mismo vocablo (*ciao*). Entre los saludos más formales están *buon giorno* (“buenos días”) y *buona sera* (“buenas tardes”).

La pasta y la pizza es la comida principal para turistas y jóvenes del país. Salirse de este menú puede resultarle caro. Las propinas en los restaurantes son muy bien aceptadas.

Las comidas de negocios son habituales, sobre todo los almuerzos. Son grandes amantes de la gastronomía. Si es usted el que invita, trate de hacerlo en un lugar de cierto prestigio. La duración de este tipo de encuentros no debería ir más allá de las dos horas.

El vestuario italiano es muy elegante y clásico. Le dan mucha importancia y lo valoran de forma especial. Si va a realizar alguna compra, tenga en cuenta que la mayoría de las tiendas cierran el lunes por la mañana o, en algunos casos, todo el día.

La puntualidad variará de acuerdo con la región que usted visite. Averigüe sobre este punto al hacer sus citas. En el Sur hablan en un tono de voz más alto que en otras regiones, suelen gesticular mucho y son de fuerte temperamento. Los saludos son muy efusivos, aunque se acaben de conocer.

Si se traslada por tren, chequee los horarios de salida y sepa que son muy comunes las huelgas. Si lo hace en auto, recuerde que suele ser toda una aventura debido al intenso tránsito reinante en

ciudades como Roma o Nápoles.

Gran Bretaña

¿Sabía usted que cuando un conductor acaba de recibir su licencia, debe manejar durante un año con una calcomanía por demás llamativa? El sticker muestra una “L” bien visible (de *learning*, “aprendiendo”) colocada en el parabrisa y en la luneta trasera.

Los ingleses son famosos en el mundo entero por su educación estricta y formal y por ser muy reservados. Si quiere entrar con el pie derecho en este país, jamás se aparte de las costumbres, tanto en el plano de los negocios como en el familiar. Hay que ser reservado y discreto. Respete sus hábitos.

Trate de reducir al mínimo el contacto físico y no haga preguntas personales.

Actitudes inapropiadas: dar palmaditas en la espalda, estrechar la mano usando las dos o abrazar a la otra persona como si fueran amigos de toda la vida.

Como en la mayoría de los países del mundo, a la hora de hacer negocios es fundamental la puntualidad.

Si conduce, recuerde que los autos van por el carril izquierdo. Si teme confundirse, olvídese de alquilar un auto.

La vestimenta es absolutamente conservadora a la hora de los negocios. Lleve un paraguas de buena calidad. Aunque el día esté agradable, el clima es impredecible.

Las distracciones por razones de negocios se hacen generalmente en un “pub”, muy parecido a una cafetería pero en el que se come de pie.

Que no le llame la atención el hecho de que cambie su interlocutor de una reunión a otra. Es su estilo particular de management.

Son buenos negociadores. No se ponen nerviosos, hacen gala de

la conocida “flema británica”.

Tenga precaución cuando se refiera a dos partes bien diferenciadas del país: la inglesa y la escocesa. A un escocés no le gusta que lo llamen inglés ni viceversa.

Las presentaciones son formales, con frases del tipo: “*how do you do?*”. Responda utilizando las mismas palabras, no les cuente la historia de su vida.

Se denomina *high tea* a la costumbre de una comida intermedia entre el tradicional té inglés y la cena. Generalmente se sirve entre las 17 y las 18 y es una merienda compuesta por sándwiches, tarta de frutas y scones. Como las delicias son abundantes, se puede considerar como una cena “temprana”.

Los ingleses tienen un peculiar sentido del humor, por lo que las gracias o comentarios jocosos en las reuniones deben dejarse para que los hagan anfitriones.

Suele ser reservados. Casi nunca elevan su tono de voz. Trate de imitarlos. Tampoco muestran su disgusto ni enfado, aunque lo sientan. Exteriorizan poco sus sentimientos.

Evite las corbatas de rayas, ya que pueden ser interpretadas como la pertenencia a un club privado o a una universidad, tan extendidos por todo el país. Una corbata con diseños de un club al cual uno no pertenece se lee como una falta de respeto.

Las presentaciones siempre las hace alguien del lugar. Espere a que lo presenten. El orden es el mismo que se usa internacionalmente (lea el capítulo sobre este tópico para más información).

Francia

En los viajes de negocios se recomienda evitar el periodo de vacaciones, que va desde mediados de julio a mediados de septiembre, meses en los que se produce el éxodo parisino a las costas del Sur.

El taxista sigue siendo la mejor fuente de información para el recién llegado al país. Lo pondrá al tanto sobre la economía, el clima y las huelgas.

Francia es la cuarta potencia económica del mundo y la segunda exportadora mundial de servicios y productos agrícolas. En la región de París, el sector servicios es el principal, seguido por el comercio, la industria, la construcción y la agricultura. También son muy importantes la industria farmacéutica, las telecomunicaciones, el sector editorial y la investigación. En este último campo, París ocupa la primera posición en Europa. Cinco bancos franceses se encuentran entre las principales entidades financieras comerciales de Europa.

Importantes multinacionales han establecido sus oficinas en París gracias a la excelente red de transporte y de telecomunicaciones y a su calidad de vida.

Además, París es uno de los sitios predilectos para la celebración de conferencias. Se celebran allí más de mil convenciones al año.

Etiqueta para los negocios

Se necesita cierto grado de agresividad parisina y bastante perseverancia para negociar en la capital. Sin embargo, la norma es la firmeza sin llegar a caer en la grosería. En la primera reunión, diríjase al interlocutor con el apropiado *madame* o *monsieur*, seguido por el apellido y un apretón de manos. Se deben presentar tarjetas de negocios con estilo internacional, es decir, con los datos en francés y en español. En las reuniones, es habitual comenzar con una pequeña charla antes de tratar el asunto en cuestión.

En cuanto a la indumentaria, se aconseja vestir de forma elegante y formal.

Los almuerzos duran un mínimo de dos horas. Se aconseja fijar las reuniones a las 11 o a las 15, a menos que se deseen planificar

expresamente para la comida del mediodía. Son habituales también las cenas y los desayunos de negocios.

A los franceses se los conoce por sus modales refinados. Son, sin ser latinos, más demostrativos que los ingleses y los alemanes.

La conocida “etiqueta francesa” marcó a la sociedad. Es fundamental comportarse con corrección, pues a la mayoría de los franceses les ofende la falta de buenos modales. Tienen muy en cuenta la forma en que se presentan las empresas. Aunque la sociedad ha evolucionado mucho, saben agradecer un gesto de cortesía.

También son muy tolerantes y amantes de los placeres de la buena gastronomía. Tienen una de las mejores cocinas del mundo. Las maneras en la mesa son bastante universales.

Los buenos modales son fundamentales no sólo en los negocios, sino también en las relaciones personales.

El ejecutivo elegante y educado tiene ya una ventaja a su favor.

Capítulo 6: Las mujeres en el mundo empresarial

El vestuario

Uno de los pilares del protocolo es el respeto. Al momento de elegir la vestimenta, hay que tener en cuenta cuáles son las reglas para evitar ofender a la persona que estará enfrente durante el día laboral. El vestuario para la mujer en el mundo del trabajo fue cambiando junto con la moda. Hoy se permite practicidad y comodidad. Que viajar a la oficina o caminar las cuadras que sean necesarias no sea sinónimo de llegar con dolor de pies al trabajo.

Es el mercado femenino el que mueve un alto porcentaje de la economía en la mayoría de los países occidentales.

El traje de saco, con falda o pantalón, es la prenda mayormente elegida por las mujeres que trabajan, excepto, por supuesto, en los casos en que deben usar un uniforme (azafatas, enfermeras, miembros del ejército, etc.).

Para seguir las tendencias de la moda, es bueno tener siempre una buena cantidad de accesorios: lentes (tanto para leer como de sol), pañuelos (siempre que haya alguno de seda), un paraguas femenino (si es posible, de marca), una *bijou* y una cartera. Los colores de cada uno de estos detalles deben seleccionarse bien, para

que no produzcan el efecto contrario al deseado.

Es conveniente el uso de medias. Estilizan y dan más elegancia a las piernas. Los zapatos de taco no muy alto, recuerde que va a una oficina no a un desfile de modas.

El vestuario básico de una mujer es mucho más amplio en cuanto a prendas básicas que el de un hombre. Hay que saber explotarlo, logrando muchas combinaciones con pocas prendas. Es preferible poca ropa pero de buena calidad. No por vestirse de manera formal dejará de ser menos femenina. Debe lucir sobria, poco escotada y para nada provocativa. Nada de ropa ajustada. El largo de la falda a mitad de rodilla.

Existe (y debe marcarse) una clara diferencia entre la ropa de trabajo, la de todos los días y la de salir.

El vestuario de trabajo debe mantener una línea clásica y elegante. El de diario o sport puede ser más atrevido y moderno. El de salir dependerá de si se trata de una reunión durante el día, un cóctel o una comida elegantísima.

Vestuario básico

Un guardarropa básico deberá contar con:

– Dos trajes de corte clásico, que sirven para la mayor parte de ocasiones.

– Dos o tres faldas clásicas y a mitad de la rodilla.

– Tres o cuatro suéteres, para vestir más informal o de sport y que puedan ponerse también para trabajar.

– Tres o cuatro blusas que combinen con los trajes que se compró y con alguna de las faldas. Cuando las use nunca quedará mal ni se sentirá fuera de contexto. Pueden tener, mangas largas o cortas,

con botones o sin ellos. En cuanto a los colores, el básico es el blanco, pero no deseche otros tonos, en particular los pasteles, los tierra y los grises.

– El top. Lo puede usar para ir a la oficina, pero siempre con un blazer o una chaqueta arriba. Por no tener mangas, suele dar un aire un tanto informal.

– Varios pares de zapatos de vestir, de colores neutros y que no tengan un taco muy fino. Altos para las ocasiones más formales y alguno de taco bajo para sport. Es imprescindible que sean muy cómodos y que estén en perfecto estado. Recuerde que el dolor de pies se le nota en la cara.

– Dos carteras cómodas y espaciosas.

– Por lo menos dos blazers, uno negro y otro natural.

– Un tapado de corte clásico y color oscuro.

– Un impermeable de buena marca y por debajo de la rodilla.

Preste atención a estos detalles

– Esté siempre maquillada. Indipensable: brillo labial, rubor y rímel, con tonos suaves y en poca cantidad. – Que el perfume no invada al otro. No abuse, una gota es suficiente.

– El cabello siempre cuidado, sin crecimientos de raíz y recogido si invade el área de trabajo o no deja ver bien el rostro.

– Las manos con uñas pintadas en tonos claros o neutros. Nunca colores rojos o fuertes. Si una uña ha perdido un poco de su

esmalte, retóquela de inmediato. Las uñas muy largas dan la impresión de que no ha trabajado nunca.

– Nada que tenga brillo: ni medias ni bordados que encandilen.

– Consejo aplicable a todo el vestuario de oficina: es preferible que las telas sean de colores lisos. Si le gustan los estampados, que sean discretos, preferiblemente de rayas o cuadros, que mantengan un aire de sobriedad y que sean fáciles de combinar.

– Un pequeño gran secreto: si va a usar sólo una pieza de un traje evite hacerlo muy seguido, porque cuando se ponga el conjunto parecerá que cada parte tiene un color diferente.

– ¿Desea verse más delgada? Entonces compre algo de color oscuro o con rayas verticales. Si aparece algún rollito indiscreto, evite los colores claros, huya de las rayas horizontales y mantenga lejos a los estampados.

– ¿Apenas llega a 1,55 con tacos? No debe vestir ropas amplias que la hagan más baja.

– Tejidos ideales para trajes de pantalón y chaqueta: lana, lino, algodón y mezclas. Para vestidos: algodón, seda y gasa.

– Para el día, colores más vivos y estampados más atrevidos. Para la noche, tonos más oscuros. El negro sigue siendo el rey. Las señoras que sólo pueden tener uno o dos trajes de fiesta, siempre se verán muy elegantes.

– Botiquín de emergencias: lleve siempre en la cartera aguja, hilo y alfiler de gancho. ¡Las cosas que se pueden solucionar con estos pocos implementos! En un cajón de su escritorio tenga cepillo de

dientes, pasta dentífrica, peine, un espejo, hilo y agujas, pañuelos de papel y toallitas de papel y un esmalte del color que usa habitualmente. Y algo para el dolor de cabeza que le ocasionan los contratiempos.

Medias para ir a trabajar

Las medias han sido siempre un signo de elegancia y moda. Las hay conservadoras, atrevidas, vanguardistas, cómplices y extravagantes. ¿Cuáles son las adecuadas para el ambiente laboral?

Si es una ejecutiva que usa faldas a menudo, preste atención: no todos los tejidos ni todos los colores son buenos para ir a trabajar. En la oficina, las medias deben ser un complemento que añada sobriedad y elegancia al conjunto. Lo más recomendable es utilizar las que maticen sus piernas, ayudando a mejorar su apariencia. Jamás brillantes.

No es acertado presentarse en la oficina con medias estampadas, de rejilla ni de encaje. La mejor es la completamente lisa. La calidad es importantísima: en una oficina necesita moverse, sentarse y levantarse nuevamente. Las medias deben salir impecables de todos estos movimientos.

Siempre, incluso en verano, es mejor vestirlas, pues hacen más bonitas sus piernas.

Accesorios

– La *bijou* debe ser discreta, no a los aros enormes o collares que atraen la mirada en forma inevitable.

– La noche es más clásica, y las perlas siguen siendo las reinas, aunque los brillantes, no al alcance de cualquiera también lo son.

– Algunas asesoras de imagen están a favor de la idea de eliminar

el reloj por la noche, para no dar la sensación de que usted está pendiente del horario en lugar de disfrutar de la velada. Más allá de esta tendencia, lo importante que si decide lucir un reloj de noche debe elegir una pieza especialmente diseñada para ese momento. La prioridad es que "luzca" antes de que sea un elemento de utilidad.

– Está de moda mezclar joyas con *bijou*. Puede hacerlo, pero si su gusto personal no se lo permite, quedará muy bien usando una u otra.

– Anillos: si son pocos, resultan más elegantes.

Portafolios

Debe ser femenino. Que sea un elemento pesado no quita que los usa una mujer. Elíjalo preferentemente de cuero, de un tamaño adecuado a su estatura y, lo más importante, de excelente calidad. Si puede, que sea de marca reconocida.

Vestirse para la ocasión

Si aplicamos el término "etiqueta" de una forma literal, al igual que se hace con los trajes de hombre, podemos concluir que no existe la "etiqueta femenina".

No obstante, analizaremos aquí que se debe tener en cuenta, cuando una mujer acude a un evento en el que se requiere vestuario de etiqueta y las equivalencias que existen entre el masculino y el femenino, para establecer un nivel de igualdad entre ambos y no caer en disparidades a la hora de vestir.

Vestido largo

También conocido como traje de noche. Es la prenda de más "etiqueta" del vestuario femenino. Aunque los diseños están muy influenciados por la moda, se caracterizan por su elegancia y por la utilización de telas de gran calidad: rasos, sedas, terciopelos y tafeta. Existe una amplia variedad de posibilidades: escotes discretos, espaldas al aire… pero siempre mantienen el buen gusto.

Debe cubrir las piernas en su totalidad. A pesar de ello, es más elegante vestir medias. Los zapatos deberán ser altos y de taco fino, mientras que la cartera pequeña y de mano. Respecto de las joyas, pocas y de calidad.

Los vestidos de noche admiten incrustaciones de pedrería, lentejuelas y diseños más lujosos que los de día. Los colores, por regla general, son oscuros. El negro sigue siendo el clásico de todos los tiempos, aunque la moda influye en los tonos de cada temporada, así como en las transparencias o en los adornos.

Al smoking y el frac de los caballeros les corresponde, por norma general, el traje largo de las señoras. En determinadas ocasiones, puede ir perfectamente el señor de smoking y la señora de traje de cóctel.

Si va en pareja, ambos deben estar en armonía. O elegantes o de sport.

Lo más importante de su atuendo será su sonrisa.

Cargos y jerarquías

Desde que la mujer entró a formar parte del mercado laboral, existen muchos debates acerca de cómo tratarla en ese ámbito.

"Si está en un quirófano, que sea como instrumentadora, no como médica". La discriminación existe desde siempre, en cada familia, en cada grupo social, en cada país.

Sin embargo, los tiempos han avanzado y hoy las mujeres

acceden a los más diversos cargos, desde recepcionistas y asistentes hasta presidentes de empresas multinacionales o, incluso, de países.

La regla del protocolo a la mujer en el ámbito corporativo es muy sencilla: se la trata de acuerdo a su cargo. Dentro de una empresa no hay sexos ni edades cuando se habla de jerarquías. El puesto está por sobre otras condiciones. Incluso, los caballeros que suelen acercar una silla a una dama en un evento social, deberían evitar hacerlo dentro de la empresa, porque podría considerarse como discriminatorio. La mujer, peor aún si es su jefa, está en plenas condiciones de acercarse esa silla por sí misma.

A veces el protocolo tiene estas pautas que hace que las personas se sientan aliviadas de saber que todo es más sencillo de lo esperado. Si un señor tiene una cita con un gerente y en lugar de un hombre con bigotes aparece una figura femenina, deberá tratarla igual que si del bigotudo se tratara.

A la mujer se la trata de acuerdo al cargo que desempeña.

Cuando una mujer invita a un restaurante

Los restaurantes han pasado a ser sitios elegidos para el desarrollo de negociaciones. Por eso, es muy importante saber comportarse y respetar a los invitados y a la persona que sirve la mesa.

Cuando una empresa, o alguien que pertenece a ella, realiza una invitación para un almuerzo de negocios, se recomienda confirmar por escrito el lugar, la fecha y el horario de comienzo y finalización del evento, para que las personas convocadas puedan armar su agenda.

Si invita una mujer

La regla básica es que, como se dijo, en situaciones laborales,

tanto el hombre como la mujer deben tratarse como iguales. Los criterios para establecer las precedencias y los comportamientos serán los objetivos del encuentro y las jerarquías de los asistentes.

La mujer procede igual que un hombre cuando invita en nombre de la compañía.

Los detalles previos: la selección del restaurante

Averigüe si su invitado tiene preferencia por algún restaurante o un tipo de alimento particular. Tal vez sea vegetariano o más delicado aún (celíaco, por ejemplo), de manera que esta consideración hacia él hará que entre a la relación con el pie derecho.

Para elegir restaurante:

– Piense en uno adecuadamente ambientado para comidas de negocios, ya que así favorecerá la negociación. En lo posible, debe ser un lugar ya conocido. Si no lo es, tómese el tiempo necesario para visitarlo un par de veces y evalúe que no resulte ruidoso ni demasiado familiar, con niños correteando entre las mesas.

– Atención, calidad de servicio y cierta privacidad son las variables más importantes.

– Que no sea uno excesivamente caro. Tal vez su cliente no se sienta tan cómodo en un lugar así o no sepa usar todos los cubiertos y copas que estén sobre la mesa.

– Elija una mesa bien ubicada, alejada de zonas de paso. – Que sea de fácil acceso y que no haga falta un mapa de la ciudad para llegar a él o para poder regresar al lugar de trabajo sin

demasiada demora.

– Si tiene estacionamiento y valet parking, mucho mejor.

A la hora de pagar

Efectúe la reserva con anticipación, a nombre suyo o de la empresa, para dejar bien establecido, tanto para el restaurante como para el invitado, que usted como anfitriona abonará la cuenta.

Para evitar cualquier situación incómoda, es conveniente que llegue con unos minutos de anticipación y deje, al momento del ingreso, la tarjeta de crédito corporativa o una suma estimativa de dinero en la caja. Si ya es cliente, basta con la indicación de que envíen la cuenta a su oficina.

Cortesía antes de la comida

Esté en el restaurante antes que los invitados, así puede darles la bienvenida. Si el lugar tiene una pequeña recepción, aguárdelos allí. No los espere sentada a la mesa ni en el bar. Si el sitio, en cambio, no dispone de un lugar para "esperar", hágalo en el bar, nunca en la mesa.

Si un imprevisto la retrasa, llame al invitado, pida disculpas por la demora y solicítele que se siente y que pida algo para beber.

Invite a personas de un cargo similar al suyo.

Si el lugar cuenta con un guardarropa, indique a los invitados dónde queda, en particular para evitar confusiones a la hora de recoger las prendas. De no haber uno, elija una silla para ese fin, de forma tal que no queden sacones ni sobretodos colgando de los respaldos de las sillas de los invitado o, lo que es peor, arrastrándose por el suelo.

Si tiene que pasar por el toilette, trate de hacerlo antes de

sentarse a la mesa, así evitará tener que levantarse mientras comen.

Si falta algún invitado, se sugiere proponer una copa de bienvenida, para hacer tiempo hasta que lleguen todos. Es un buen momento para conocerse, relajarse y entrar en confianza antes de la comida.

La ubicación de los comensales

Su obligación en rol de anfitriona es designar la ubicación del invitado o de los invitados. Si son varios, le puede pedir al mozo o *maître* que la ayude a colocar carteles con los nombres correspondientes frente a cada plato. No es una conferencia, por lo tanto serán pequeños y estarán escritos de un solo lado.

Aclare si prefiere una mesa redonda o una cuadrada. La primera disimula jerarquías y predispone favorablemente para una negociación.

Si tiene sólo un invitado y eligió una mesa cuadrada, lo más adecuado es ubicarlo a su derecha. Si negocia con ejecutivos de algún país en el que todavía el tema de la mujer en los negocios es visto con cierta reticencia, invite al menos a dos personas, aunque sean hombres los dos, para evitar malentendidos o suavizar algún comentario fuera de lugar.

Cuando tenga dos invitados, ofrézcale el asiento frente a usted al de mayor edad o jerarquía y el de su derecha al otro.

Es cortés cederle al invitado la ubicación desde la cual se disfruta la mejor vista.

Si los negocios se están haciendo con ejecutivos de otros países, es casi seguro que necesitará contratar a un intérprete, que debe comer antes o después, pero nunca durante el tiempo que lo hacen las personas a las que traduce (es de muy mala educación hablar con la boca llena). Ubíquelo entre las dos personas a quienes hará la traducción, ligeramente retirado hacia atrás, para que las

involucradas puedan hacer contacto visual. Recuerde que en estas circunstancias no se mira al intérprete.

Pautas para la elección del menú

Cuando ordene la comida, pida algo que haya probado con anterioridad, evitando los platos difíciles de comer, como pastas con salsas o las carnes con huesos.

Pregúntele a su invitado qué desea comer. Es su función hacerlo sentir cómodo, por lo que una sugerencia como “este restaurante es reconocido por su excelente cocina mediterránea”, le dará cierta orientación para hacer el pedido.

En lo posible, ordene la misma cantidad de platos que su invitado, a fin de mantener un ritmo parejo en la comida.

Si decide beber vino, puede degustarlo usted o uno de sus invitados, es indistinto.

Si usted es abstemia o está en esa comida especial en la que necesita estar muy atenta y prefiere no beber, tenga la cortesía de permitir que el mozo le sirva vino en su copa, aunque no lo tome. *Jamás tenga delante suyo una copa de agua mientras sus invitados están tomando vino.*

La charla de negocios

¿Cuál es el momento más apropiado para empezar a hablar de negocios? El que usted estime conveniente.

Una de las normas más tradicionales es comenzar con una conversación de tono social durante la entrada y tratar de introducir el tema que ha motivado el encuentro promediando el plato principal. No aguarde hasta el postre, porque su invitado puede tener otro compromiso después del almuerzo.

Comportamiento durante el almuerzo

Lo primero que debe hacer apenas se sienta es tomar la servilleta y colocarla sobre las piernas, doblada por la mitad en forma de rectángulo. Si tiene que levantarse en medio del almuerzo, colóquela sobre la silla o sobre el lado derecho del plato. Límpiese la comisura de la boca antes y después de beber.

Los cubiertos que se han caído se dejan en el suelo y se solicita el reemplazo al mozo.

El retoque del lápiz labial se efectúa en el toilette, no en público.

No fume durante la comida. Cuando haya finalizado, siga las reglas del invitado. Si fuma, usted también; si no, usted tampoco.

Los almuerzos de negocios pueden ser considerados una de las maneras más efectivas para conocer en profundidad a las personas con las que se trabaja, sean potenciales clientes, superiores o colegas.

Imprevistos

A pesar de que dejó expresas indicaciones de que no la llamaran desde la oficina, sus empleados pueden hacerlo ante un imprevisto. En el caso de que suene su celular, debe levantarse, pedir disculpas y alejarse de la mesa para hablar tranquila. Si se tratara de una emergencia y debe abandonar el almuerzo, no es necesario explicar el motivo.

Se excusa y explica que debe ausentarse, pero les solicita que continúen comiendo y advierte que su secretaria llamará para arreglar otro encuentro. Es obvio que se trata de un problema mayor y nadie duda de la incomodidad que esto le provoca a usted, pero las cosas ocurren y hasta estos imprevistos están contemplados en el protocolo: debe pasar por la caja para indicar que le envíen la cuenta a la oficina (si usted es cliente) o dejar su

tarjeta de crédito y volver a retirarla más tarde.

La sobremesa

Es uno de los momentos más importantes, sobre todo cuando no tuvo la oportunidad de charlar con algunas de las persona invitadas o de abordar a la que se sentó más lejos.

Si todavía no intercambió tarjetas personales, es un excelente instante para hacerlo.

También es propicio para cerrar acuerdos definitivos, como un contrato o la concreción de una colaboración. Trate de no salir corriendo apenas se termina el almuerzo, a menos que tenga una razón muy importante.

Otra ventaja de la sobremesa es que permite evitar el error de charlar en la puerta del restaurante o del auto.

Usted debe manejar los tiempos del encuentro, también el de la sobremesa. Si nota que se prolonga más allá de lo previsto, es mejor concertar otra reunión.

Propinas

Déjela en la caja al momento de firmar la tarjeta de crédito o de abonar con algún otro medio.

La propina es la manifestación de agradecimiento por el servicio prestado. No debe ser algo ofensivo. Deje un billete y no monedas, para que no se lea como que está “soltando” lo que le sobró del vuelto.

Si fue bien atendida, seguramente volverá al mismo restaurante, ya sea por negocios o por placer y le gustará que lo recuerden de la mejor manera posible.

Parte II: Cortesía social

Capítulo 7: Reglas básicas de cortesía y buenos modales

¿Los buenos modales están pasados de moda?

No, pero sí se fueron actualizando para adecuarse a los tiempos que corren.

La mejor forma de conocerlos es a través de las buenas costumbres que se obtienen en el hogar, ya que es el primer grupo social donde se adquieren los pilares básicos para obtener estos conocimientos. Junto con la escuela, es allí donde se fijan.

En los últimos años, las cosas han cambiado. La mujer se insertó en el mercado laboral y cuenta con menos tiempo para compartir la mesa con sus hijos, mientras que los colegios han vuelto laxas las reglas, al punto tal de que los alumnos pueden tutear al director, por dar sólo dos ejemplos. En este contexto, cambia el sitio donde los buenos modales se aprenden. Así es como surgen institutos en los que las personas con inquietudes se capacitan para desenvolverse con soltura a la hora de comer y ser cortés con el prójimo.

La consigna es: ser educado no es una moda, es algo inherente a nuestra condición humana.

Todos debemos aprender a comportarnos pues, como dice el

refrán, nadie nace con el conocimiento adquirido. Por otra parte, no es lo mismo aprender algo que tener que cambiar lo que se aprendió mal. ¿Sabe cuánto tiempo se necesita para modificar un hábito? Seis semanas. Casi nada, en relación a otros aprendizajes. Pero para lograrlo es imprescindible la constancia.

El concepto de ubicar a los invitados a la mesa según su afinidad no ha pasado de moda, pero sí el lenguaje con que nos expresamos y algunas otras exigencias que se han flexibilizado como la tan mencionada "no levantarse de la mesa cuando se está comiendo". Hoy es posible hacerlo ante una necesidad mayor y no por esto quedar mal visto ante las personas con las cuales compartimos la mesa.

Los buenos modales son importantísimos, porque abren o cierran las puertas en muchos lugares. Las personas educadas no son una especie en extinción.

Un poco de historia

Las más antiguas normas de ceremonial son atribuidas a Chou Kung, que vivió en el siglo XII a.C. Estas notas forman las bases de los libros preclásicos, recopilación de muchas de las enseñanzas de Kung Chiu, generalmente designado con su título de honor, Maestro Kung, conocido en Occidente como Confucio. Sus discípulos recogieron y difundieron estas enseñanzas.

En efecto, el interés por comportarse bien en público data de tiempos históricos. El de los aztecas, por ejemplo, fue un pueblo muy educado y el primero en América en usar un bol con agua para lavarse los dedos entre las comidas.

Leonardo da Vinci instaló el uso de la servilleta en las cortes renacentistas, harto de ver cómo ataban los conejos a la pata de la mesa para que los comensales se limpiaran las manos en el lomo de los pobres animalitos. Catalina de Médici fue, por su parte, la gran

anfitriona de su tiempo.

En el plano local, fue la Perichona la pionera en eso de especializarse en recibir gente. A principios del siglo XIX llegó a Buenos Aires una familia francesa compuesta por Jean Baptiste Périchon de Vandeuil, comerciante, su esposa, tres hijos varones y una bella muchacha de unos 22 años, Ana. Esta última estaba casada con un irlandés, Thomas O´Gorman, que viajaba mucho. En su ausencia, su mujer tenía una agitada visa social, erótica y política. Su *affaire* con Liniers, virrey desde 1807, fue considerado intolerable por los enemigos del gobernante. Convivió con él por algún tiempo hasta que fue desterrada y debió instalarse en Río de Janeiro. Pero dejó tras de sí la nostalgia de las veladas en su casa donde todo estaba preparado para disfrutar de una buena mesa y excelente conversación.

Aunque parezca una frivolidad o un rasgo de acartonamiento, todos los ámbitos de la vida cotidiana están regidos por fórmulas de cortesía, destinadas a ordenar situaciones públicas: tanto en la escuela como en la oficina, en ceremonias oficiales o en el mundo de los negocios, estas reglas siguen vigentes.

Cuando uno conoce los códigos puede vincularse con tranquilidad, evitando roces, respetando las procedencias y jerarquías, sabiendo quién es quién y qué trato debe recibir, independientemente de que hay que manejarse siempre con cordialidad.

Los buenos modales no pasan de moda como un peinado, el color del momento o el largo del vestido. Ahora tenemos etiqueta y buenos comportamientos para saber desenvolvernos en Internet. ¿Podían existir estos códigos cuando aún no existían las computadoras?

Los buenos modales comienzan por casa

¿Se dirige con respeto cuando habla con sus hijos? ¿El por "favor" y el "gracias" son usados diariamente en su hogar?

Hay que esforzarse por poner la mesa, aunque sea una o dos veces por semana, colocando copas para todos, aun para los más chicos, platitos de pan, jarras con agua y servilletas de tela. El clima logrado hará que todos sientan deseo de hacer bien las cosas. Habrá que respetar la regla de no interrumpir, tanto cuando hablan los mayores o cuando lo hacen los niños, así como comer con moderación y tener la posición física adecuada a la hora de sentarse a la mesa.

Aclaraciones sobre el concepto de puntualidad

– Por ignorar este principio, se pueden perder buenos negocios.

– Es intolerable que en una comida donde cada invitado tiene asignado su lugar se llegue tarde. A veces se usa como excusa que el tráfico estaba terrible o dificultades para estacionar, pero estos son problemas ya conocidos al momento de salir de su casa.

– Si usted es anfitrión y un invitado avisa que llega retrasado, se puede esperar diez minutos, explicando a los demás el motivo de la demora en servir la comida. Pero luego de esta tolerancia se come, hay que respetar a los puntuales.

– Si pasan al comedor, no se quitan los cubiertos del invitado que todavía no llega. Si se presenta una vez servido el segundo plato, no se les servirá el plato de entrada, pues no seria correcto hacer esperar a los otros comensales. Si llega al momento del postre, se le servirá directamente este.

– Si el invitado avisa que no llegará, se deben levantar los cubiertos, los platos y las copas de la mesa que le correspondan.

– Si usted está invitado y tiene duda sobre la hora en que debe llegar al lugar, pregunte a la anfitriona a qué *hora* desea que llegue. Hágase presente en el momento que le indiquen.

– En algunas tarjetas de invitación se coloca el horario de llegada y de partida, en ese caso respete ambos.

– No existe ningún problema en ser el primero en llegar a una comida o cóctel, siempre que lo haga dentro de la hora prevista. Los anfitriones estarán allí esperándolo. Si ellos fueran los impuntuales, estarían cometiendo una falta imperdonable.

Corolario: ser puntual significa tener consideración hacia el prójimo. Manifiesta respeto hacia su tiempo y hacia el de la otra persona.

Los errores más frecuentes de etiqueta

– Presentar a la gente en el orden contrario. La persona que sabe en qué orden le corresponde ser presentada se sentirán molesta si no se tiene en cuenta esta regla. En las presentaciones no existen alternativas. Hay una sola forma de hacerlo: la correcta.

– Ser impuntuales. Si aparece un imprevisto, trate dentro de lo posible de avisar que llegará tarde. Es una falta de respeto hacia usted y hacia el tiempo de la otra persona no hacerlo.

– Poner los codos sobre la mesa. Lo correcto es siempre apoyar ambas manos, una sobre la otra, en el borde de la mesa. En ocasiones es aceptable el antebrazo. Pero nunca los codos. Que las manos estén siempre a la vista.

– Agitar la servilleta como si fuera una bandera. Hay personas que cuando toman la servilleta para colocarla en su falda la sacuden

con énfasis, como si estuvieran llamando a alguien. Es incorrecto y ponen en evidencia con este gesto la falta de modales. Cuando la comida es muy formal, espere a que la anfitriona y el invitado de honor se coloquen la servilleta antes de hacerlo usted. Sólo se usa para limpiarse la comisura de los labios con delicadeza, no la frote por toda la boca.

– Dar demasiadas explicaciones al excusarse. Si usted tiene que hacerlo, no dé demasiados motivos. Simplemente, en voz baja y sin hacerse notar, diga una palabra a la anfitriona que indique que se retira. Los demás seguirán con lo que están haciendo.

– Brindar por uno mismo. Si alguien brinda por usted, absténgase de tomar siquiera un sorbo. Hacerlo es equivalente a aplaudirse a uno mismo. Agradezca con una leve inclinación de cabeza y sonría levemente para que sepan de su alegría por honrarlo con un brindis. Mire a los ojos a los presentes y no toque su copa. Conteste luego con unas palabras.

– Hacer comentarios que molesten o avergüencen a los demás. Sea prudente y piense bien lo que va a decir antes de hablar. Es posible herir o molestar a alguien y eso no tiene vuelta. Evite los clásicos tópicos no permitidos en una conversación social: religión, política, dinero, enfermedades, muerte y temas relacionados con el exceso de peso justo a la hora de comer.

– Interrumpir. Si siente el impulso de interrumpir para agregar algo a la conversación o decir algo que lo hará quedar como un erudito, relájese y espere el momento oportuno. Es mejor perder la chance de acotar algo que ser considerado una persona mal educada que interrumpe.

– Hablar en voz muy alta. Use un tono de voz amistoso y moderado, sobre todo en los restaurantes. Hay países que logran este comportamiento sin mayor esfuerzo. Pero en la Argentina, por ejemplo, dirigirse a los gritos es un error que se comete a menudo.

– No despedirse al retirarse de una reunión. No abandone un sitio sin decir adiós, porque no será bien recibido en su próxima visita o aparición. La única obligación es despedirse de los anfitriones, no de todos los presentes. De manera que no hay excusas para retirarse de una reunión sin saludar.

Comportamientos correctos en distintas situaciones

En un cocktail

– Ser puntuales.

– Saludar a la persona que invitó.

– Sostener la cartera y algún otro elemento que tengamos en la mano izquierda para que quede libre la mano derecha y así poder saludar al ser presentados.

– Jamás recurrir a la tan trillada frase “¿se acuerda mí?”. Hay que apelar a algo como “hola, cómo está usted, soy Susana Blanco del hotel InterContinental”. De esta manera, despeja dudas y la persona estará muy agradecida que usted le haya evitado el incómodo momento de pensar: “¿de dónde la conozco, de dónde la conozco?”.

– Circular y no charlar más de cinco minutos con cada persona conocida. Todos están allí también para saludar a otras personas.

– Retirarse a la hora indicada. Si no figura la salida en la invitación, no ser los últimos.

En una boda

– Responder el R.S.V.P. Debe hacerse dentro de las 48 horas de recibida la invitación. Una vez confirmada la asistencia sólo dos motivos son válidos para no asistir: enfermedad o muerte.

– Color prohibido: el blanco. Está reservado sólo para la novia.

– Presentarse con los invitados que no conoce y que están en su misma mesa antes de sentarse.

– Si existen dudas sobre asistir con un vestido largo o de cóctel, puede llamar a la familia y consultarla. Está permitido por protocolo.

– Al día siguiente de la boda, agradecer a los anfitriones.

Ceder el paso

Si bien siempre se estila ceder el paso, es obligatorio en estos casos:

– El hombre cede el paso a una mujer.
– El joven a una persona mayor.
– El subordinado a su jefe.

Excepciones a la regla:

– Cuando se entra en un restaurante, el hombre entrará delante, para pedirle al camarero una mesa y para “dirigir” la entrada de

la mujer.

– Cuando se sube a un taxi, el caballero lo hace primero: no obligue a la mujer a tener que arrastrarse por el asiento hasta alcanzar la ventanilla contraria. Si teme ser mal interpretado por ella, explíquele esta situación.

– En la fila del autobús, del cine, del teatro o para pagar en la caja del supermercado, con las excepciones obvias: embarazadas o ancianos. En estos casos rige el principio de: “Primero que llega, primero que pasa”.

Palabras mágicas

– Abracadabra: funciona sólo en los cuentos.

– Por favor: se usará siempre que se pida algo, aunque se dirija a su hijo o a su mejor amiga. Jamás solicite algo sin anteponerla.

– Gracias: cada vez que le hayan alcanzado algo, le cedan el paso o cualquier situación que amerite esta palabra, pronúnciela, sea en su hogar o en la calle, con conocidos o con desconocidos. En una mesa a la hora de comer, hay que decírselo a la persona que sirve el plato o llena la copa.

– Perdón: se dice si se lleva a alguien por delante (peor si lo tira al piso). También si ofendió a alguien sin querer.

– Disculpe: si se solicita algo a una persona que está haciendo otra cosa, para que le preste atención y para hacerle saber que la está “molestando”.

– Lo siento: cuando desea hacerle saber al otro que lamenta

profundamente lo que acaba de hacer.

Estas palabras deben están incorporadas en su actuar diario y fluir de manera automática.

Capítulo 8: Obligaciones de los anfitriones

Recibir en su casa se puede transformar en una tarea titánica y extenuante. Existen personas que, teniendo una casa espaciosa y las posibilidades económicas para contratar un servicio de catering, optan por evitar pasar por esta situación que se le torna inmanejable y devuelven las atenciones invitando a restaurantes. Ser un buen anfitrión es difícil, pero la conducta a seguir para lograrlo se puede aprender.

Aquí encontrará una guía para lograrlo y no quedar destruido por una semana. Existen códigos ya establecidos de manera que esta tarea podrá hacerse siguiéndolos y respetándolos.

Es muy importante saber elegir a sus agasajados, de manera que la reunión resulte placentera para todos. Invitar a personas que aporten su carisma, que se diviertan y hagan divertir a los demás.

Encontrará en este capítulo respuestas a inquietudes tales como:

– ¿Cuántas personas invito?
– ¿Qué menú debo elegir?
– ¿Qué hago si un invitado rompe algo de mi mejor vajilla?
– Si me traen flores, ¿dónde las pongo?
– Si falta un invitado a último momento, ¿debo quitar su plato y

sus copas?
– Si un invitado llega tarde, ¿le ofrezco el plato de entrada?

Un secreto importante para desempeñar un buen papel es el estado de ánimo. Como en toda situación social, el control de sí mismo es muy importante. Reciba con una sonrisa (aunque acabe de pelearse con su socio o, peor aún, con su cónyuge), esté atento todo el tiempo a las necesidades de sus invitados (aun cuando cuente con la ayuda de mozos), interésese por sus cosas personales durante la copa de bienvenida (momento en el que no es imprudente tocar ciertos temas a la ligera, los mismos que tiene prohibidos en la conversación en la mesa)…

A veces, los anfitriones temen no estar a la altura de las circunstancias y pecar de "es poco lo que les estoy ofreciendo". Hay que desestimar esta idea. Usted brinda lo mejor que puede y que tiene. Si esto no es apreciado por su invitado, es el momento de replantearse a quién le abre las puertas de su hogar. Debe ser alguien merecedor de su esfuerzo.

Qué significa la palabra "anfitrión"

Anfitrión fue, en la mitología griega, el príncipe de Tirinto, más tarde Rey de Tebas, y se casó con Alcmena, hija del rey de Mecenas. Cuenta la leyenda, que durante su ausencia a causa de una expedición militar, la noche que regresaba victorioso, Zeus disfrazado de Amphitrion, sedujo a Alcmena antes que el rey de Tebas; posteriormente también él se acostó con su esposa esa misma noche. De estas uniones nacieron Heracles, también llamado Hércules, hijo de Zeus, e Ificles, hijo de Anfitrión.

Conocido el engaño de Zeus, Plauto (254-184 a.C.) quiso reflejar este drama en una de sus obras. Así nació Anfitrión (*Amphitruo*).

Posteriormente, Moliere, el gran comediante francés, adaptó el

trabajo de Plauto y habla de un magnífico banquete en la escena final. Allí, el mensajero de Anfitrión habla con su amo, o sea con el dios Zeus. Como el heraldo es de confianza, lo invita a sentarse a la mesa y a participar del banquete. Entonces el mensajero pronuncia la frase: “el verdadero Anfitrión, es el Anfitrión que invita a cenar”.

El uso popular de “Amphitryon” como sinónimo de “el que invita a cenar” se extendió a otros países. Más tarde, la Real Academia Española de la Lengua, por primera vez en el año 1869, definió así la palabra “anfitrión”: De Amphitrion, rey de Tebas, espléndido en sus banquetes. 1. Persona o entidad que recibe en su país o en su sede habitual a invitados o visitantes. 2. Persona que tiene invitados a su mesa.

Ser un buen anfitrión no se limita a saber recibir con distinción y alegría, sino que es saber hacerlo con responsabilidad. Es la oportunidad en que usted tiene para agasajar a amigos, a clientes o a compañeros de trabajo con amabilidad, cordialidad y, si no muere en el intento, con cierto dominio sobre su persona.

El anfitrión ideal es el que es un placer visitar, porque para él resulta una satisfacción abrir las puertas de su casa.

Invitar a una persona a su hogar es darle acceso a su círculo íntimo, tanto familiar como de amigos. La mesa crea un estado especial de sociabilidad. Por eso la importancia de saber conducirse en ella con modales que causen buena impresión.

¿Por dónde comenzar?

La primera decisión que tendrá que tomar será el tipo de encuentro que desea organizar. Podrá ser un almuerzo, una comida por la noche o un cóctel. Todo dependerá del tiempo, el presupuesto y el motivo del evento.

En la vida privada, los motivos son varios para justificar una celebración: nacimientos, cumpleaños, amigos que llegan del

exterior, alguien cercano que logra un título universitario, comuniones, bodas o los cumpleaños de cambio de décadas.

¿Cuántas personas invitar?

Primero, anote los nombres de las personas que desea convocar. Lo más importante es que estos invitados tengan afinidad entre sí. Nada más terrible que reunir a personas que no tienen intereses en común, porque pertenecen a mundos distintos. Nadie se sentirá cómodo con nadie. Es un momento decisivo, si se logra una elección acertada, todos se divertirán y lo pasarán muy bien juntos. Si debe invitar a alguien por compromiso y le parece que no tiene mucho que ver con este grupo, espere y hágalo en una próxima reunión.

Lea la lista con atención y tenga en cuenta el espacio disponible en su hogar. No invite más personas de las puede sentar a su mesa en caso de una comida formal. La distancia entre un comensal y otro es de 50 centímetros aproximadamente. Si es una cena-buffet lo recomendable es que cada comensal cuente con un asiento, ya sean sillas o los sillones de su living.

Las formas de invitar dependerán del tipo de celebración que se vaya a efectuar. Para grandes eventos, como bodas, cumpleaños de quince o inauguraciones, es obligatorio hacerlo por escrito.

Lo mejor es dejarse asesorar por la imprenta donde confeccionarán las invitaciones. Ellos dominan muy bien los códigos y saben la manera correcta de redactarlas. No olvide pedir una muestra para chequear si los nombres, la hora y el lugar son los correctos. No es lo mismo corregir una muestra que tener que hacer el trabajo nuevamente.

Tome la precaución de encargar una mayor cantidad de las que necesita. Puede ocurrir que se olvidó de incluir en la lista algunos

nombres. También es muy común descubrir que escribió mal los datos en un sobre cuando ya está listo para ser enviado. En este caso, rómpalo y haga uno nuevo, pero jamás envíe una invitación con tachaduras.

En la Argentina, para las bodas, se envía un solo sobre con un tarjetón y se adjuntan invitaciones del tamaño de una tarjeta personal para cada invitado, en las que figura el lugar donde se realiza la fiesta y el horario. Si usted invita a un matrimonio con sus dos hijos, coloca dentro del sobre cuatro pequeñas invitaciones. En el tarjetón no figura el lugar de la fiesta, porque también se utilizan para participar a gente que no estará invitada a la fiesta.

Todavía sigue en discusión en cada familia si deben o no adjuntar las direcciones de los lugares donde se hizo la lista de casamiento. La solución salomónica es que los novios envían a sus amigos estos datos y los padres no. De esta forma quedan todos conformes.

El tipo de invitación marca la formalidad del encuentro, no la cantidad de asistentes. Puede organizar un evento informal para ochenta personas y avisar vía e mail o preparar una comida formal para treinta personas y hacerlo con invitaciones impresas.

Si al momento de confeccionar las invitaciones tiene dudas sobre si puede tutear o no al invitado, es mejor recurrir al uso de la tercera persona o del plural

“Ezequiel Luna y señora tienen el agrado de invitar a usted a un almuerzo el día 29 de febrero a las 13”. A continuación se indican el lugar de la comida, la dirección y por supuesto un teléfono donde pueda responder, junto a las siglas R.S.V.P. (en francés) o S.R.C. (en español). Ambas significan “se ruega contestar”.

Todas las invitaciones deberán indicar:

– Quién invita.
– Quiénes están invitados, si es sólo el destinatario con su señora o

si incluye a los hijos.
– Tipo de comida.
– Motivo del encuentro.
– Cuándo y dónde se realiza.

Cuando la situación lo requiera, se puede especificar el tipo de ropa que a usar. Por ejemplo, “smoking” o la expresión equivalente *black tie*. “Elegante sport” indica que puede ir sin corbata, pero sin llegar al extremo de un jean y zapatillas.

Si se aclara que la invitación es “personal”, no puede enviar a otra persona en su lugar.

– Para una boda pueden invitar los padres de los novios o directamente éstos.

– En una invitación donde figuren puntos para ser completados (“el doctor Gutiérrez tiene el agrado de invitar al……..a la recepción que ofrecerá a beneficio del Hospital de Niños”), los espacios deben llenarse a mano.

– El sobre se debe confeccionar a mano cuando se trata de invitaciones sociales. Será de la misma calidad y color del papel de la invitación. Se enviará al domicilio particular del invitado. Un ejemplo de lo que se escribe en el sobre:
Señor (esta palabra no se abrevia).
Juan Carlos Pérez y Sra. (acá se puede abreviar).
Presente (cuando se entrega en mano).

– Cuando se abrevia un título (“Dr.”, “Ing.”), se coloca con mayúscula y un punto al final. Cuando se escribe toda la palabra (“doctor”, “ingeniero”), va con minúscula.

– Si se envía por mensajería y se pone la dirección del destinatario,

se omite la palabra “presente”.

– En el caso de bodas la dirección que figure en el remitente es la que utilizan los novios para recibir los regalos o las felicitaciones.

Invitaciones a amigos

Para invitaciones a comidas informales con familiares y amigos íntimos bastará con una llamada telefónica o un e-mail. Aproveche ese contacto para preguntar si tienen alguna limitación en cuanto a la comida. Puede descubrir que alguno no puede comer con sal o que es vegetariano desde hace poco tiempo.

Otra forma es decirlo en una reunión: comente que va a dar una fiesta e indique la fecha y la hora, mientras que quedarán otros detalles para ser concretados con posterioridad. No lo haga delante de personas que no serán invitadas.

¿Con cuánta anticipación invitar?

Según el protocolo, si se trata de un encuentro informal, las invitaciones se harán con ocho días de antelación. Si la reunión fuese formal, se enviarán quince días antes. En el caso de grandes eventos, se enviarán treinta días antes de la fecha fijada. Es incorrecto hacerlo muy sobre la fecha.

Cuando se invita a pocas personas, es conveniente adelantar los nombres de los demás invitados, para que sepan a qué atenerse en el caso de posibles enemistades.

Confirmaciones

Cuando se solicitan confirmaciones, se debe indicar a qué teléfono hacerlo. *El invitado tiene cuarenta y ocho horas luego de*

recibida la invitación para responder. En ese plazo se debe confirmar o rechazar la invitación. Otra opción es disculparse e informar que tan pronto solucione un tema del cual depende su respuesta (como puede ser un viaje o un problema laboral) volverá a comunicarse. Esta respuesta no deberá demorarse más de cinco o seis días. Ante la duda y si todavía no consigue tener la certeza de si puede asistir o no, decline la invitación para facilitar al anfitrión la organización del evento.

El menú

Una vez que tiene resuelto el tema de los invitados, debe pensar en el menú que quiere servir. Elíjalo y haga una lista de las compras.

Varias cosas influirán al hacer esta elección. La época del año es un aspecto fundamental. Si es invierno, puede comenzar con un consomé y seguir con una cazuela o un codero patagónico. En verano, prefiera un plato frío de entrada y alimentos frescos o no muy condimentados como siguiente opción. En épocas de mucho calor evite los pescados, excepto que pueda garantizar su mantenimiento en perfectas condiciones al momento de ser ingeridos.

Otro tema condicionante es la edad de los invitados.

Resultan importantes las averiguaciones que haya hecho previamente para saber si sus invitados tienen alguna limitación con el menú.

Si convoca a extranjeros, chequee sobre gustos generales, así demostrará respeto a sus costumbres y creencias. Por ejemplo, es sabido que los chinos no están acostumbrados a los quesos y que los franceses comen la carne extremadamente jugosa.

El menú elegido debe ser fácil de servir y de comer.

Si hay presupuesto, lo ideal es contratar un catering, así podrá

dedicarse por completo a sus invitados.

No experimente ese día. No ensaye nuevas recetas ni contrate un catering del que no tenga referencias.

Otra opción de menú es un buffet frío. Esto permite preparar todo con cierta antelación y evitar la necesidad de una mesa con lugares marcados con cubiertos, vajilla y cristalería ubicados formalmente. Se trata de la denominada “comida de pie”. No en el sentido literal de la palabra, porque cada uno tendrá un lugar donde sentarse, en sillas o sillones ubicados para tal fin. Los invitados pueden ir rotando de asiento o permanecer de pie para conversar. Para mayor comodidad, los platos deben ser de tamaño postre acompañados de tenedor de postre, sin cuchillo. Este tipo de menú deja mayor libertad a los comensales para moverse, presentarse y conocerse.

En cuanto a las bebidas, siempre deben ser acordes al tipo de comida disponible. El maridaje o casamiento entre la comida y la bebida es fundamental.

Aunque la mesa sea colocada el día anterior, los alimentos deben ubicarse en el último momento, lo suficiente para que esté todo lo más fresco y natural posible.

Otros preparativos previos

– Considere que todos tengan un lugar donde sentarse. Si es necesario, alquile sillas.

– Tenga disponible algún lugar donde colocar paraguas y abrigos.

– Las bebidas y canapés deben estar listos en el momento en que llegan los primeros invitados.

– Un secreto para destacarse como anfitrión: no estropee un buen whisky agregándole cubitos hechos con agua de la canilla. Estos

deben ser preparados con agua mineral. Su invitado sabrá detectar enseguida la diferencia entre uno y otro.

– No ofrezca comida que se servirá luego en la mesa ni alimentos que tengan huesos o espinas.

– Tenga todo a mano: desde un florero por si alguien trae flores hasta quitamanchas por si es necesario. La idea es tratar de ausentarse lo menos posible.

– Los anfitriones deben estar listos unos quince minutos antes de que lleguen los invitados. Es mejor que la anfitriona termine con su arreglo personal y luego supervise algún detalle, si desea, pero no a la inversa.

– Si la casa tiene varios ambientes, el café se tomará en una sala diferente del comedor. Piense en un arreglo floral para este lugar. Como anfitrión, debe invitar a pasar al living.

– Si no dispone de un toilette para las visitas y deben usar el baño de la familia, considere los siguientes detalles: toalla impecable, jabón nuevo y desaparición por esa noche de cepillos de dientes, peines y otros elementos de uso personal. Procure que haya todo lo necesario: papel de toilette, pañuelos descartables, velas aromáticas y un detalle de flores.

– Elija un estilo de música acorde con la edad y los gustos de los invitados.

– No siente niños en una mesa para adultos. Lo ideal es que los chicos de la casa hayan comido antes y estén descansando, para permitir así que sus padres cumplan con su papel de anfitriones.

Reglas generales sobre iluminación y temperatura ambiente

– El exceso de luz es casi tan desagradable como la falta de ella.

– La comida debe verse, nadie desea comer sin saber qué es lo que se está llevando a la boca.

– Si tiene dudas sobre cómo configurar la iluminación, convoque a un experto.

– Las velas son un detalle importante y poco difundido. Si tiene algunas que no van a ser prendidas esta noche, pero que estarán exhibidas, que no parezca que están sin estrenar. Al menos, enciéndalas y apáguelas de inmediato, para darles un *look* de "usadas". La luz de las velas es muy favorecedora. Si se coloca una en la mesa, tome la precaución de bajar la intensidad del resto de la iluminación para que luzca y para crear una atmósfera de calidez irreemplazable.

– Es muy importante que la temperatura sea agradable en el lugar donde se come. Un comedor helado o sofocante no resulta confortable para los comensales.

Reglas de oro para tener en cuenta por la anfitriona

– Nunca mencione cuánto gastó en el evento ni las energías y el esfuerzo que empleó para organizarlo, es de muy mal gusto.

– Si alguno de sus invitados comenta sobre un tema incómodo, trate amablemente de desviar la conversación.

– Si aparece un "monopolizador" de la charla, puede que resulte divertido por un momento, pero habrá un límite. Es obligación

del anfitrión interrumpirlo y hacer una pregunta a otra persona.

– No se enoje con el personal doméstico frente a los invitados. Si sus instrucciones no fueron entendidas o se cometió un error, discútalo en privado.

– Si algunos de sus invitados le envió un arreglo floral, no olvide agradecerle en el momento en que llegue. *Coloque este presente en un lugar visible para demostrarle que le gustó*.

Vestuario

Cada vez hay mayor informalidad con relación a la vestimenta. ¿Qué hacer cuando no se tienen pautas claras al respecto?

La primera obligación del anfitrión es indicar al invitado sobre qué tipo de reunión se trata, porque eso le dará la pauta de cómo vestirse. No dar por sentado que si es invitado a un country o una estancia la vestimenta será informal. Ante la duda, es recomendable consultar con quien le cursó la invitación.

Queda a criterio del anfitrión indicar cómo estará él vestido. Tiene que existir cierto equilibrio entre su vestimenta y la de sus invitados. Este concepto rige tanto para el hombre como para la mujer y es clave para que todos estén cómodos. Un invitado puede llegar con saco y corbata y quitárselo si no era esa la ocasión, pero si no los llevó, no puede colocárselos.

La anfitriona tratará de no ostentar frente a los demás. No deslumbre a sus invitadas luciendo una gargantilla de esmeraldas con aros y pulsera en juego, porque podría ser interpretado como un deseo de opacar. Muchas veces ocurre que en el deseo de querer hacer lo mejor se logra el efecto contrario. Tenga cuidado de no caer en el otro extremo y proyectar una imagen de tal sobriedad que sus invitados sientan que resultan poco importantes para usted.

Flores

Las que elija para adornar la mesa y otros lugares de la casa deben tener un perfume que no resulte ni fuerte ni persistente. Algunos invitados podrían ser alérgicos y no desea usted hacerles pasar un mal momento, con ataques repetitivos de estornudos que lo lleven a levantarse de la mesa varias veces. En el lugar donde se come, el único aroma permitido es el de la comida.

Estacionamiento

Si el lugar donde usted ha invitado no es muy familiar para los agasajados, envíeles con tiempo suficiente un plano para orientarlos, en el que se indique el mejor camino de acceso y el lugar previsto para estacionar. En el caso de cocheras, chequee si están abiertas las veinticuatro horas.

Es bastante común, sobre todo en las grandes ciudades, tener problemas para dejar el auto cuando se acude a un evento. Uno de los pilares del protocolo indica que el anfitrión debe preocuparse de todo lo que el invitado necesita. Piense entonces que no encontrar un espacio libre al momento de llegar a su casa suele ser uno de los motivos recurrentes para no llegar a tiempo al evento.

Una buena organización de evento debe contemplar esta cuestión. Un servicio de *valet parking* no sólo garantiza la puntualidad de los invitados, sino también su buen humor. Si puede contar con este servicio debe mencionarlo para que sus invitados asistan con auto si lo desean.

Si organiza una cena en casa, de pocos invitados, puede ser un detalle dejar el garaje libre o bien algún pequeño espacio exterior de la casa para este fin. Si vive en un departamento, puede señalar en la invitación la ubicación del estacionamiento más cercano.

Si, por alguna razón, no está en condiciones brindar este servicio

a sus invitados, hágales una recomendación verbal sobre la dificultad para encontrar sitio libre en la zona para que puedan decidir si toman un taxi.

Reglas para el personal de servicio

Contar con ayuda es invalorable al momento de recibir. Es la clave para disponer de tiempo para compartir con sus invitados. Asegúrese de que el personal sepa cómo conducirse y trate de contratar gente con experiencia. Igualmente, repase con ellos los puntos que serán muy importantes a la hora de hacerlo quedar bien.

Puntos clave:

– Deben abrir la puerta, atender el teléfono, recibir los regalos, ayudar a la anfitriona a colocar las flores en floreros y ubicarlas a la vista en el living u otro lugar donde la persona que las envió pueda verlas.

– Informar a los comensales sobre los condimentos de cada plato y todo lo relacionado con el menú, en particular si algún asistente consulta sobre los ingredientes de una comida.

– Que no hablen en voz muy alta entre ellos. Si la cocina está cerca de los invitados, serán escuchados.

– No deben dirigirse a los comensales, hablan sólo con los anfitriones.

– No usar bijouterie ni perfume y las mujeres con el pelo recogido. El calzado será siempre cerrado, con medias color piel impecables.

– Los uniformes y las manos, en perfecto orden.

Otras obligaciones:

– Estar atentos a las indicaciones de la anfitriona.

– No hacer ruido con la vajilla en la cocina.

– Abrir las botellas sin provocar sobresaltos.

– Conocer el orden de servir.

– Tener el agua ya en las copas al momento de ingresar al comedor. Es la única bebida que puede servirse antes de que se sienten los comensales. Una nota: las copas nunca se deben llenar hasta el borde. Se sirven dos tercios o sólo hasta la mitad, cuando son demasiado grandes.

– Ayudar a sentarse a las mujeres (en realidad, si los hombres invitados son atentos, ya lo habrán hecho). Que se acerquen y retiren ligeramente la silla. La silla se toma con ambas manos y se hacen sólo dos movimientos hacia delante, si la señora hubiera quedado demasiado "pegada" a la mesa, ella sola la retirará. Lo mismo si quedó muy lejos.

– Servir el vino en primera instancia al anfitrión, para permitirle que lo deguste. La botella puede estar cubierta con una servilleta para evitar que el vino gotee.

– Servir la comida por la izquierda cuando es presentada en una fuente o por la derecha si viene ya servida en el plato. La bebida, siempre por la derecha. Todos los elementos de vajilla, cubertería y cristalería que se retiren deben llevarse a la cocina y no quedar

amontonados en otra mesa contigua ni en un carrito de servicio. Los platos se deben retirar de uno a la vez, jamás ser apilados delante de los invitados.

– Antes de servir los postres, deben quitar de la mesa los saleros, el plato de pan y, si la hay, alguna copa que no haya sido usada.

– Estar atentos por si a alguien le falta pan o vino.

Anfitriones sin personal de servicio

Se limitará la cantidad de invitados para poder atenderlos como corresponde entre los dos anfitriones. En caso de una comida formal, no deben ser más de seis personas, incluidos los dueños de casa.

Tendrán la precaución de tener las bebidas preparadas para ofrecerlas al primero en llegar.

Será el mismo anfitrión quien abra la puerta, salude y guarde los abrigos. Luego, los hace pasar al salón de recepción, realiza las presentaciones correspondientes y ofrece algo para beber.

Hay personas que disfrutan recibiendo en su casa, mientras que otras lo padecen, porque se sienten evaluados como si les fueran a poner una nota al final de la velada y se olvidan de que también el invitado puede estar bajo el estrés de sentirse observado y tratando de no olvidar las reglas de cortesía que le corresponden.

Coloque al lado del lugar donde se sentará una mesita auxiliar o un mueble bar para disponer las bebidas y una cesta de panes con una pinza para reponer en los platitos individuales, ya que será usted el encargado de que nada falte.

La anfitriona se sentará a la cabecera más próxima a la puerta de la cocina y estará pendiente de la comida.

También es la encargada de marcar el momento en que pueden

comenzar a comer. Ella comerá al ritmo del invitado más lento. Cuando el últimos de sus invitados haya terminado, ella hará lo mismo.

La mujer más joven de las invitadas deberá ofrecer su ayuda a la anfitriona para llevar juntas los platos a la cocina. No deje que otros invitados se levanten de la mesa. Agradezca su ofrecimiento, pero rechácelo. El protocolo y las buenas costumbres indican que la ayuda será para llevar las cosas a la cocina, ¡no para lavarle los platos!

Desarrollo del evento

Los anfitriones deben lucir relajados, no dar señales de cansancio demostrando que los preparativos los dejaron ya sin ganas de mantener una conversación ni la cara de angustia de quien está pensando “no veo la hora de que esto termine”. Algo que ayuda a evitar situaciones no deseadas es preparar todo lo que se pueda el día anterior. La planificación previa es la clave.

Aunque el tema de las presentaciones está tratado con profundidad en otro capítulo conviene tener en claro algunos conceptos. Socialmente: el hombre es presentado a la mujer, el invitado más joven debe ser presentado al de más edad, la familia es presentada al resto de los invitados. Además de recordar este orden, tenga presente que nunca se presenta al personal de servicio.

Si se ha contratado un catering, un mozo con diferentes bebidas estará listo para poder ofrecerlas al primer invitado que llega. En esta bandeja tendrá copas con agua mineral con y sin gas y copas con el vino elegido para la ocasión. De acuerdo al paladar del anfitrión, que es quien seleccionó los vinos, se puede brindar la

misma cepa que tendrá luego en la comida o una diferente.

También se ofrecerán canapés y, si hay personal en la cocina, bocaditos calientes, conocidos también como *finger food*, porque se toman directamente de la bandeja con la mano. Deben ser pequeños, que se puedan comer de un solo bocado. En este momento de la reunión, llamado "copa de bienvenida" o "recepción", ni la bebida ni lo que se ofrece para comer será en exceso, porque es sólo un preludio hacia el plato principal.

La recepción no dura más de treinta minutos, lo suficiente para darles la bienvenida y presentar a los que todavía no se conocen.

Si los invitados son muchos, trate de colocar un plano de ubicación en las mesas.

Sentarse a la mesa

Cuando se da por finalizada la recepción, es la anfitriona quien precede a sus invitados entrando al comedor indicando el camino. Podrá ingresar acompañada del señor de mayor edad o jerarquía, o acompañada por sus invitadas. Luego siguen los señores y, en último lugar, el anfitrión. Los dueños de casa ocupan las cabeceras.

Si los invitados entran al comedor por parejas, la anfitriona elegirá a un señor y el anfitrión lo hará acompañando a la señora de más categoría, a la más amiga de la pareja o a la que visita por primera vez la casa. En otro capítulo se explica el orden de precedencias para ubicar a los invitados y el orden para servir.

Al momento de designar los lugares en la mesa, se debe sentar a los matrimonios por separado, para que haya mayor interés en la conversación. Puede sentar juntos a matrimonios recién casados.

Decirles a sus invitados "pueden sentarse donde quieran" es ponerlos en aprietos. Hay que asignarles lugares en la mesa. Además, si son muy educados, no querrán sentarse a la derecha de la anfitriona o del anfitrión para no arrogarse el lugar de mayor

importancia. Las precedencias aplicadas a la vida social no son tan rigurosas como las del ámbito diplomático u oficial, pero no dejan de ser importantes.

Los agasajados buscarán su lugar en la mesa, indicado por una tarjeta colocada frente a cada plato. Si todavía la anfitriona no se ha sentado, esperarán de pie frente a su sitio hasta que esta lo haya hecho.

La anfitriona será la primera en sentarse y luego la seguirán las demás invitadas. Una vez ubicados en la silla, la postura correcta es con la espalda bien derecha, de tal manera que el mentón quede a la altura del borde de la mesa y los codos junto al cuerpo.

Es de esperar que cada señor ayude a sentarse a la señora que está a su derecha, que devolverá un "gracias" con tono de voz moderado.

Los hombres deben esperar a que todas las señoras se hayan sentado para ocupar su asiento.

No apoye el celular, los anteojos, las llaves ni la cartera sobre la mesa. Todo se deja en el guardarropa o en el salón donde se tomó la copa previa.

Las manos deben estar siempre visibles apoyadas una sobre la otra y colocadas en el espacio que queda entre el posaplatos y el borde de la mesa. Otra posibilidad es a los costados de los cubiertos, apoyando el antebrazo. En ningún momento y bajo ninguna circunstancia se apoyarán los codos sobre la mesa.

Si un invitado no desea beber vino, se lo debe manifestar al mozo. No es correcto aceptar que le sirvan y luego dejar la copa sin tocar.

Cuando están todos los platos servidos la que indica el momento de comenzar a comer es la anfitriona. No debe decir "pueden comenzar", sino tomar los cubiertos y arrancar. Los demás la seguirán.

El anfitrión debe evitar comentarios sobre lo deliciosa que está la

comida. Tampoco es correcto preguntar sobre su calidad a los invitados. El tema sobre la comida no se menciona.

La conversación debe ser agradable y no alimentar estados de ánimo que alteren el buen ambiente reinante.

Si hubiera personal de servicio, la anfitriona ocupará la cabecera que dé hacia la entrada de la cocina y será la que lo dirija, con gestos suaves y con la mirada.

La comida va a la boca y no la boca a la comida. No incline la cabeza (si lo hace, podría perder una corona imaginaria que luce allí, un "truco" para lograr la postura física perfecta a la hora de comer).

Si la comida debe servirse de una fuente, usted siga los siguientes pasos. Tome los cubiertos de servir que vienen en ella y levante la primera porción, sin elegir. Sírvala en su plato y devuélvale los cubiertos al mozo, dejando libre parte del mango para facilitarle las cosas.

Hubo una época en que había que comer todo lo que teníamos en el plato. Luego se pasó a dejar un bocado para indicar "no estoy muerto de hambre". Hoy, por suerte, puede dejarse comida en el plato y no habrá que dar explicaciones con ellos. Basta que se dejen los cubiertos en paralelo, indicando las cinco y veinticinco o las seis en punto (señal de "terminé de comer").

Los invitados tienen que evitar que el servicio de la mesa se retrase por su culpa. No deben demorar su comida más allá de lo razonable, ni explayarse en charlas con sus vecinos, provocando que este sea el último en terminar. Debe existir cierta armonía entre los invitados para que todos terminen más o menos al mismo tiempo. La anfitriona es la última en terminar de comer porque estuvo acompañando y comiendo al ritmo del más lento de sus invitados.

Momento del café

Los anfitriones entrecruzarán una mirada para ponerse de acuerdo, ponerse de pie e invitar a pasar a tomar el café, que se servirá en otro salón si el espacio físico lo permite. También se pueden ofrecer licores.

Esta etapa es una buena oportunidad para agradecer a la dueña de casa por la excelente comida.

Si no hay ceniceros visibles y los anfitriones no están fumando, antes de encender un cigarrillo consulte si es posible y si hay algún lugar destinado para ese fin.

Cómo retirarse de la reunión

Espere a que se retire el invitado de honor o la persona de mayor rango, que tratará de hacerlo a una hora prudencial, teniendo en cuenta que los demás están esperando su partida.

Hay personas que por timidez no se animan a retirarse o no saben cuál es el momento correcto. Si todavía nadie se ha ido, no tema ser el primero en hacerlo en una reunión en la que no hay un invitado de honor. El instante adecuado es alrededor de veinte minutos después de servido el café.

No retenga a su anfitrión en la puerta, porque debe volver a atender a los invitados.

Como anfitrión, esté atento para despedir a los invitados que se retiran. Cuando uno menciona que se va, no le insista para que se quede más tiempo. Agradezca su presencia y envíe saludos cordiales a quienes no pudieron asistir.

Cómo lidiar con los imprevistos

– Si al servir mancha a uno de sus invitados, trate de solucionar el inconveniente invitándolo a pasar al sanitario para que él intente quitarse la mancha. No se ocupe, porque es regla que no se debe

tocar a los invitados.

– Si el accidente fuera de una envergadura tal que la mancha califique como “insalvable”, ofrézcale alguna prenda para que pueda continuar disfrutando de la fiesta y no deba ir a su casa a cambiarse o, peor aún, abandonarla.

– Si es usted el invitado, no se enoje. Estos accidentes ocurren.

– Si durante la reunión rompe, por ejemplo, una copa de cristal de Baccarat, no huya del lugar ni moje sus dedos con el vino derramado para pasarlo sobre la frente de su vecina al grito de “¡suerte!”. Sólo mire a la anfitriona con cara de consternación, exprese en voz muy baja “lo siento” y permita que el personal de servicio quite los restos y coloque una servilleta limpia sobre la mancha.

Recibir en la propia casa tiene sus riesgos, hay que asumirlos. Los problemas que se presenten deben manejarse con discreción y recién cuando los invitados se retiran, es posible llorar sobre los trozos de cristal o de porcelana.

Lo más importante: ante cualquier accidente, hay que mantener la calma y tratar de buscar soluciones.

El momento del brindis

– Aunque usted sea abstemio, permita que le sirvan la bebida con la cual se realizará el brindis. Siempre debe participar de este momento y es un desprecio negarse.

– Nunca proponga un brindis en casa ajena, a menos que haya recibido uno en su honor y deba retribuirlo.

– Sea breve y no haga comentarios negativos ni “pase facturas”.

– Generalmente, hay dos brindis: el del anfitrión y el del invitado de honor. El primero no debe llamar la atención golpeando la copa con un cubierto, como se ve habitualmente que se hace en las películas.

– Si los asistentes son pocos, se puede hacer de sentado. Si son muchos, deberá pararse e, incluso, solicitar un micrófono.

– Los invitados no deben comer, beber ni hacer comentarios en voz baja durante todo el tiempo que dure el brindis.

– Recién cuando el anfitrión termina de hablar, todos levantan sus copas.

– Si está con su cónyuge, debe incluirla en sus palabras: “Leonor y yo…” o “Mi esposa y yo...”.

¿Se puede fumar?

La costumbre de fumar, aunque poco a poco va desapareciendo, está aún muy arraigada en la sociedad.

Si alguno de sus invitados necesita hacerlo imperiosamente, solicítelo que se retire al *palieri* o al jardín, si es que son espacios destinados para ese fin.

Si tiene la comida expuesta en alguna mesa tipo buffet, procure que nadie fume en ese ambiente. Los alimentos, al igual que la ropa, se impregnan de olor a tabaco y los sabores pueden alterarse.

En la mesa está estrictamente prohibido fumar durante la comida. Puede flexibilizarse durante el postre y el café. Hasta ese momento, no coloque ceniceros.

Siempre está prohibido fumar delante de alguien que está

comiendo.

Regla de oro: los anfitriones también deben disfrutar de la reunión.

Capítulo 9: Obligaciones de los invitados

Resulta muy grato recibir invitaciones, por eso es que hay que responder siempre con la mayor delicadeza posible.

No es raro conocer casos de personas que luego de haber asistido a una reunión, no volvieron a ser invitadas por esa familia, aun habiéndola pasado muy bien. ¿Es porque cometieron alguna falta involuntaria? Es posible. En general, el incumplimiento de los usos y las costumbres en la vida social (a veces por desconocimiento) es penalizado de esta manera.

Por lo tanto, a la hora de ser invitado…

– Lo primero que debe hacer es agradecer con amabilidad e informar si acepta o no, de acuerdo a sus compromisos.

– Si acepta, aproveche la llamada para despejar dudas sobre el horario de llegada o el tipo de vestimenta.

– Si rechaza, basta con decir (o responder por escrito, de ser necesario) “tengo compromisos contraídos con anterioridad”.

Actuación del invitado

– Si asiste a una recepción en la que no tiene familiaridad con los anfitriones y es la primera vez que va a esa casa, espere al momento de saludar para ver si los dueños le extienden la mano o se inclinan para darle un beso y siga ese gesto.

– Si no desea entablar una conversación con la persona que le han presentado, ponga una excusa creíble y diríjase hacia otro lado de la fiesta.

– Es muy importante respetar el espacio personal. Si nota que la persona con la cual habla da un paso hacia atrás, es porque usted avanzó demasiado.

– No lleve a la mesa la copa que le fue ofrecida al llegar, aunque no la haya terminado.

– No coloque sobre la mesa el celular, los anteojos de sol, las llaves, ni ninguna otra cosa que estropee la vista.

– Al pasar al comedor, espere a que la anfitriona indique el lugar que dispuso para cada invitado, no se apresure a sentarse. No manifieste enojo por la posición que le hayan asignado.

– Cuando se ubique, espere a que la anfitriona y la invitada de honor se hayan colocado la servilleta en la falda antes de hacer lo mismo. Las señoras no deben manchar demasiado la servilleta con el lápiz labial (es mejor pasar al toilette antes y retirar un poco).

– No coma pan aunque ya está servido. El protocolo tradicional indica que recién podrá hacerlo después del plato de entrada, como una forma de limpiar el paladar. Está prohibido hacer bolitas con la miga o “limpiar” el plato pasando un pedazo de

pan.

– Cada invitado debe compartir la charla con el vecino que tiene a su derecha y a su izquierda. No lo haga con sólo uno de ellos.

– Ignore los palillos para los dientes, no los use delante de otras personas.

– Si la sal no está colocada en la mesa, no la pida.

– Nunca haga ruido con la lengua tratando de sacar algún resto de comida trabado entre los dientes.

– Espere a tragar el bocado antes de beber. Al hacerlo, no incline la cabeza hacia atrás. Mueva suavemente la muñeca y podrá disfrutar de su bebida con elegancia.

– Use los cubiertos con delicadeza, para evitar que choquen contra el plato, haciendo ruidos impropios.

– No toque la vajilla, los cubiertos ni las copas. No acomode nada. Sólo tome los elementos cuando necesite usarlos.

– No sople el consomé ni otro alimento cuando está demasiado caliente. Espere a que se enfríe solo.

– No diga “buen provecho” antes de comenzar a comer ni hable con la boca llena.

– Evite los ruidos al masticar la comida o al tomar la sopa.

– Aunque la comida esté sabrosa, no se lleve trozos grandes a la boca. No introduzca un bocado si no terminó el anterior.

– No llene demasiado la cuchara o el tenedor. Lo que ponga, deberá comerlo de una sola vez.

– Si no hay ceniceros a la vista, no pregunte si puede fumar. No está permitido.

– Cuando necesite algo, diríjase a la anfitriona, no al personal, con quien debe contactarse sólo para agradecer cuando le sirven los platos, siempre con un tono de voz suave.

– No levante la copa para que le sirvan agua o vino.

– Después de dos o tres bocados, haga pausa colocando el tenedor con los dientes hacia abajo y el cuchillo con el filo hacia el centro del plato. No coma todo lo que está en el plato sin detenerse, como si estuviera corriendo una carrera para ver quién termina primero.

– Si los anfitriones proponen algún juego u otra distracción, intégrese. Los “amargados” no son bienvenidos.

– Cuando la comida finaliza, espere a que sea la anfitriona la que se levante de la mesa e invite a pasar a tomar el café.

– Sea puntual. Si es el invitado de honor, llegue unos minutos antes para participar con los anfitriones del saludo de bienvenida.

– Si al momento del brindis todos entrechocan las copas, hágalo. Si no, limítese a levantarla sólo hasta la altura de los ojos.

Otras recomendaciones valiosas

– Vístase de manera apropiada.

– No lleve mascotas.

– Piense un buen regalo, aun cuando la ocasión no lo imponga. Está prohibido llevar un postre.

– No aparezca con niños sin previo aviso.

– Aporte algo a la fiesta. No espere que lo diviertan, intente entretener a los demás, con charlas amenas sobre cine, lecturas o viajes.

– Beba con moderación. El exceso de alcohol puede hacer que se le suelte la lengua o que moleste a los otros invitados.

Sobre los agradecimientos

Es muy importante acordarse de agradecer, no importa si asistió a un almuerzo de cinco personas o a una boda con trescientos invitados.

Algunos países tienen costumbres muy especiales en referencia a este punto. Un ejemplo es Dinamarca, que se rige por el protocolo escandinavo, que indica que se debe dar las gracias seis veces: al aceptar la invitación, al ingresar en la casa y saludar, a la salida del comedor, al abandonar la casa, al día siguiente de la comida y en el momento en que el invitado vuelve a encontrarse con el anfitrión, aunque haya pasado mucho tiempo.

En la Argentina se agradece siempre a través de un llamado telefónico, que se realiza al día siguiente del evento. Dar las gracias al retirarse o haber llevado un regalo costoso no son excusas para no hacer esta comunicación.

Retribución de una invitación

Si usted ha sido invitado a una casa, debe devolver la invitación, si es posible dentro de los quince días siguientes. Si no dispone de un espacio amplio, puede hacerlo en un restaurante.

No se trata de una rueda eterna: este segundo convite “cancela” las obligaciones, no genera en que usted nuevamente tenga que ser invitado por la otra persona.

Incluso, si cuando realiza esta invitación de retribución, le explican que no podrán asistir, ya es suficiente, aunque nunca se realice la segunda velada.

Cómo manejar situaciones incómodas

Existen ciertas reacciones naturales, no especialmente agradables, que se presentan en los momentos más inoportunos. ¿Cómo reaccionar? La norma básica es comportarse con naturalidad. Las personas educadas y sensibles ayudan a quienes padecen estas incomodidades, evitando comentarios al respecto, para no causar más molestias.

Acceso de tos

Si está en el cine o en el teatro y siente que no puede parar de toser, no tendrá más remedio que abandonar la sala y esperar afuera hasta calmarse. Lleve a mano un caramelo o una botella de agua. Si está en medio de una comida, levántese y vaya al toilette. Si le ocurre a su vecino en la mesa, no le golpee la espalda tratando de ayudarlo sin antes consultarle, porque puede ser resultarle irritante y ponerlo aún más nervioso.

Estornudos

En la medida de lo posible, amortigüe el ruido, tapándose la boca con la palma de la mano izquierda e inclinando levemente la cabeza hacia abajo. Si el estornudo es repetitivo, retírese al

sanitario. Las personas presentes no deben decir “salud”. Está prohibido usar la servilleta como pañuelo cuando está sentado a la mesa comiendo. A lo sumo, utilizará uno de tela o de papel descartable, que luego guardará en el bolsillo o en la cartera.

Sonrojos

Hay personas que ante determinadas situaciones se ponen coloradas como tomates. Es una llamarada que de pronto les enciende la cara y crea incomodad en quienes las rodean, que no saben qué actitud tomar (a reacción menos recomendable es decir a viva voz: “¡qué colorada te pusiste!”). Ante esta situación, proceda como si nada sucediera. Siga hablando con la persona que ha cambiado de color tal como lo venía haciendo.

Transpiración visible

La etiqueta indica que si está reunido con un señor de impecable camisa y, a pesar de que la temperatura ambiente es normal, comienza a transpirar copiosamente, no hay que hacer nada. Si están hablando, mantenga el contacto visual y siga escuchándolo atentamente. No haga ningún comentario. La otra persona, por su parte, no tiene que disculparse, ya que no se trata de algo voluntario. Cuando se despida, salúdela estrechándole la mano, sin tocar su espalda ni su brazo.

Si le transpira la cara y no se puede disimular, saque un pañuelo de tela o descartable para secarse de la forma más delicada posible y siga adelante con lo que estaba haciendo.

Transpiración de manos

Es una situación muy incómoda, porque al presentarse o despedirse habrá un contacto ineludible con esta parte del cuerpo. Ante esta situación, no se angustie. Tenga un pañuelo a mano y séquese la mano que va a extender como si fuera lo más normal del

mundo. Nadie le hará notar que su gesto es poco habitual.

Capítulo 10: Las presentaciones, el saludo y sus códigos

Reglas y códigos para los saludos

Historia del Saludo

No se sabe con exactitud cuándo nació, pero en su origen no constituyó tanto una manifestación de amistad, sino una tácita declaración de no-agresión. El gesto de una mano tendida demostraba que no se llevaban armas.

Los egipcios saludaban inclinando el cuerpo y bajando una mano hasta la rodilla en señal de respeto. Los griegos se estrechaban la mano y los romanos, el antebrazo.

En el siglo XVII se extendió la costumbre de besar la mano a las señoras. Las inclinaciones y reverencias evolucionaron hasta hacerse más austeras. En nuestros días aún subsiste esta costumbre, pero reservada para ocasiones especiales.

Hasta principios del siglo XIX la mayoría de los saludos eran solemnes y rigurosos. El que saludaba a un superior se inclinaba hasta quedar en ángulo recto. Luego se pasó a hacer una reverencia con la cabeza, tras una breve inclinación y más adelante se consideró suficiente quitarse el sombrero.

Omitir el saludo está considerado de mala educación. Es el mensaje más claro para exteriorizar un enojo (“le retiré el saludo”). Rechazar una mano extendida es un grave insulto.

¿Cuando se saluda?

– Establecimientos públicos.
– En un pasillo o ascensor.
– En aquellos lugares donde se coincide cara a cara con otras personas.

Tipos de saludo

Apretón de manos

Es el gesto utilizado con mayor frecuencia para saludar en la sociedad occidental. Mostrar la palma de las manos se identifica con honestidad y lealtad.

Es un saludo que transmite mucha información:

– Textura de la piel: áspera o suave y delicada. Nos comunica si se trata una persona que realiza trabajos duros con sus manos o se dedica a otras actividades.

– La presión ejercida: no debe ser demasiado fuerte ni demasiado débil. No hay norma fija, pero se puede decir que cuanto mayor es la intensidad, mayor es el deseo de dominio. Si le trituran la mano, piense en alguien de carácter agresivo. Una mano blanda que apenas lo roza deja la sensación de falta de personalidad. Si alguna vez recibió una queja sobre “la fuerza” que tiene, tómela como un indicio para saber que no hay que exagerar con la intensidad. El apretón fuerte es preferido por numerosas personas. En las mujeres está mejor visto un gesto suave.

– Duración: un apretón demasiado corto se asocia con desinterés, mientras que un saludo demasiado largo transmite alegría por ese encuentro.

– El dedo pulgar debe ubicarse sobre el dorso de la mano de la persona que se está saludando.

Pregunte a sus amigos o a sus familiares si consideran que la forma en que usted saluda es la correcta.

El abrazo

Esta forma de saludo es más efusiva. Un abrazo con palmadas en la espalda entre caballeros es frecuente, en particular si no se ven desde hace tiempo.

El abrazo se utiliza con personas que no tiene ninguna dificultad física. Cuide que aquel a quien va a abrazar esté en condiciones físicas de resistirlo.

No es habitual que las mujeres se abracen.

El beso en las mejillas

Es la forma más afectuosa de saludo. Si bien históricamente en la Argentina se utilizaba entre un hombre y una mujer o entre dos mujeres, en los últimos años se ha popularizado su uso entre dos hombres.

Hay que ser prudentes para saludar de esta manera, cumpliendo estos requisitos:

1. No es necesario babosear la mejilla de la otra persona. En España y también en algunas regiones de Brasil, se besan en ambas mejillas. En Francia, Rusia y algunos países de Oriente, se dan tres besos, alternando las mejillas. En el sur de Francia los besos son cuatro.

2. No hay que intentar este saludo cuando le están presentando a alguien. Tiene que haber cierta familiaridad.

3. En el saludo entre hombre y mujer, en un protocolo tradicional, corresponde a esta la elección del tipo de saludo que desea. En gente joven y más a la moda es indistinto.

4. Con relación a este tipo de saludo entre hombres, no hay una norma que impida que se pueda utilizar, aunque suele quedar restringido al ámbito puramente familiar. No sucede así con las mujeres, que utilizan con mayor frecuencia el beso como saludo.

5. En la Argentina es común que se salude de esta manera aun durante una presentación. No obstante, es válido estar atento a qué desea recibir la otra persona.

6. Siempre es la persona de mayor categoría la que inicia el gesto.

Consejos para el saludo

– Mire a los ojos a su interlocutor, sonría y utilice expresiones verbales, más allá del apretón de manos, el beso o el abrazo.

– La sonrisa está considerada como un pilar básico de la cortesía y debe usarse en todos los saludos, excepto en la situación especial de tener que dar un pésame.

– El contacto visual es imprescindible. Se fija la vista por unos segundos, con una expresión cordial. No se debe mirar nunca a una tercera persona mientras se saluda. Si lleva anteojos de sol, quíteselos.

– Si un hombre lleva sombrero, la etiqueta exige que, antes de

iniciar cualquier saludo, debe hacer el ademán de quitárselo con la mano izquierda, para que la derecha quede disponible para extendérsela a la persona a saludar.

– Las mujeres, en cambio, no necesitan quitarse el sombrero ni los guantes en esta instancia.

– El inicio del saludo corresponde, según las normas de cortesía clásicas, a la mujer frente a un caballero, a la persona de mayor edad o en ámbitos profesionales al de jerarquía superior.

– La persona que inicia el saludo decide si va a ser cariñoso, distante o cordial. Por ejemplo, un superior jerárquico puede saludarlo de forma efusiva, pero usted a él no, a menos que le haya dado la confianza previamente.

– Entre personas de la misma categoría, por ejemplo compañeros de trabajo, suele utilizarse el saludo que se considera más cortés.

– Cuando una persona se encuentra con su pareja, se saluda primero a la mujer y después al hombre.

– Si se encuentran dos parejas, primero se saludan las señoras y a continuación los caballeros, evitando en todo momento que se choquen los brazos durante los cruces.

– Cuando un fumador va a saludar a alguien, debe dejar previamente el cigarrillo en un cenicero (o apagarlo).

– No se saluda con una mano en el bolsillo.

– Si no existe un gesto que invite a ello por parte de la persona a la que pretendemos saludar, es mejor no forzar un contacto físico:

ni beso ni abrazo.

– Cuando en un lugar se encuentra un numeroso grupo de personas, basta con dirigir un saludo general a todos sus integrantes. Si hubiera una persona con rango superior al de todos los demás, primero se le dirige un saludo a ella y luego uno general.

– Escuche con atención el nombre de la otra persona. Si no lo entiende, pídale que se lo repita. Es inadecuado quedarse sin saberlo. Incluso, en Estados Unidos, es común que alguien pida a su interlocutor que le deletree el nombre si no lo comprende durante el saludo.

– Durante una presentación se dice algo simple ("¿cómo está usted?"), sin formas rebuscadas. Incluso, está bien sólo sonreír, sin emitir palabra alguna.

– El protocolo indica que para que dos personas desconocidas puedan iniciar una relación, una tercera debe presentarlas.

El saludo es el primer contacto con el otro. Por eso es muy importante hacerlo de manera correcta.

Reglas y códigos para las presentaciones sociales

Así como el protocolo puede ser flexible en muchas ocasiones, es estricto en cuanto a las reglas de presentación. Existen dos situaciones bien diferenciadas: cuando se trata de una presentación empresarial (tema ya tratado en la primera parte de este libro) y una presentación social (que abordaremos aquí). Las principales normas son las siguientes:

– Socialmente el hombre es presentado a la mujer. En general, quien los introduce hace algunos comentarios sobre el caballero, orientados a dejar un tema común, de forma tal que puedan establecer una charla cuando él se haya ido.

– En algunos países se acostumbra pedir permiso antes de hacer una presentación.

– Cuando se encuentre en el exterior o reciba extranjeros en su país preste mucha atención al saludo y tenga en cuenta que en otras culturas es ofensivo el contacto físico. En algunos casos se limita a una inclinación de cabeza o a juntar las manos a la altura del pecho.

– Cuando hay dos mujeres (o dos hombres) de edades similares, no importa en qué orden se hace la presentación.

– El más joven es presentado a la persona de mayor edad.

– Quien recién se une a un grupo es presentado a todos los que llegaron previamente. No es necesario dar la mano a cada uno. Basta con unas palabras y con sostener el contacto visual. Se nombra primero a las mujeres presente.

– Cuando se presenta a una persona famosa, no se dice su nombre, para evitar restarle jerarquía. La excepción se da cuando se la presenta a un extranjero o alguien que se mueve en un medio totalmente diferente.

– Si se olvida momentáneamente de alguno de los nombres de las personas que va a presentar, apele al "¿ustedes ya se conocen verdad?". Con esta frase, lo más habitual es que cada persona diga su propio nombre. Si no resulta (ambos responden que no se

conocen), agregue: “entonces es una excelente oportunidad para que se presenten”.

– Los solteros son presentadas a los casados.

– Cuando se presenta a un matrimonio, se nombra al hombre en primer lugar.

– Nunca debe negarse a ser presentado.

Posición física durante una presentación

– El hombre siempre debe estar de pie, excepto cuando es de edad avanzada o tiene problemas físicos.

– Las señoras pueden quedarse sentadas, excepto cuando la persona que les sea presentada merezca especial respeto (mayor jerarquía, una celebridad, un anfitrión que recibe un invitado).

– Cuando la anfitriona ya está sentada a la mesa y un invitado llega tarde, es este quien se acerca a saludar. Ella no debe levantarse.

– Un hombre que está sentado se levantará ante las siguientes situaciones para saludar: para ser presentado, para presentar o cuando una señora se acerque a la mesa donde él está.

– También hay que tener en cuenta que si están reunidos en una mesa hombres y mujeres, si alguna señora del grupo se levanta por un momento, los señores deberán hacer un gesto como de levantarse y hacen lo mismo cuando regresa a la mesa.

– La mujer que está sentada se pondrá de pie sólo en las siguientes situaciones: cuando es la anfitriona, todavía no pasaron al

comedor y recibe a un invitado, hombre o mujer o cuando la persona a quien le presentan sea mayor (por respeto a la edad) o muy reconocida por sus méritos (para demostrar su reconocimiento).

Cómo se debe besar la mano

Besar la mano es la forma más cortés que tiene un hombre para saludar a una señora, ya que significa honra y respeto. Si el caballero no sabe cómo es el gesto correcto para besar la mano de una mujer, es mejor abstenerse.

– La postura del hombre es mantener los pies juntos, con las piernas rectas e inclinarse levemente, a la vez que sube la mano de la dama. Ella dejará la mano sin fuerza, elevándola un poco para facilitar el gesto.

– La mano de la dama no debe besarse. El gesto se detiene a varios centímetros de distancia.

– En ocasiones, el caballero besa su propio pulgar.

– No debe retener más de lo necesario la mano de la mujer.

– No mire a los ojos de la dama mientras se realiza el saludo.

– Se besa la mano de señoras casadas, no de solteras (a menos que tengan edad avanzada).

– No se debe hacer este saludo si hay una mesa de por medio ni a una mujer que lleva guantes.

– La mano no se besa al aire libre ni en un lugar público (como un

aeropuerto). En una recepción se besa sólo la mano de la anfitriona, pero si esta estuviera rodeada de otras señoras, bastara con darles la mano. Besar la mano a varias mujeres, una detrás de otra, puede resultar grotesco.

– El beso en la mano es también válido en un saludo a un eclesiástico o a un miembro de una familia real.

Reverencia

– En España se hace la reverencia a los Reyes, pero los extranjeros no están obligados, puesto que no son súbditos.

– Se debe esperar hasta que la persona a la que se va a hacer la reverencia extienda la mano.

La distancia física entre dos personas

En cada sociedad se guardan distancias diferentes. Como referencia internacional, un buen cálculo es pensar en que medie entre usted y la otra persona su brazo extendido (hágalo mentalmente, no se le ocurra hacerlo literalmente).

Siempre es mejor estar demasiado lejos que demasiado cerca.

Nunca son bienvenidas las personas que en un primer contacto se van encima de la persona que acaban de conocer.

Decíamos que si al momento de saludar a otra persona da un paso hacia atrás, esto significa que usted se acercó demasiado. No intente aproximarse nuevamente, porque la otra persona volverá a alejarse y le quedará la sensación de que la estuvo acorralando.

Qué hacer cuando le extienden la mano izquierda

En el momento de las presentaciones puede ocurrir que, de manera inesperada, la otra persona le extienda su mano izquierda.

Si lo hace porque hace años que le falta su brazo derecho lo hará con mucha naturalidad. Usted no se confunda, extienda su mano derecha.

Siempre que usted esté en condiciones de dar una mano o la otra debe extender su mano derecha, independientemente de lo que haga la otra persona y cualquiera sea el motivo por el cual extienda la mano izquierda.

La regla es muy clara y evita confusiones.

Capítulo 11: La mesa

La tradición de los modales en la mesa

Solía ser el lugar que usaba la familia para reunirse diariamente al mediodía y a la noche y compartir alegrías y problemas, saber cómo les iba en la escuela a los más chicos y cómo andaban en la universidad los más grandes.

Las inserción de las mujeres en el mercado laboral, la globalización y la vida con apuros hizo que ya no exista más este encuentro alrededor de una mesa. Quedó para un encuentro semanal pautado según la agenda de cada uno. A veces es un domingo o un lunes a la noche u otro día de la semana.

Más allá de que cambió la frecuencia de reunión en torno a la mesa, su presentación y los buenos modales a la hora de comer se mantienen incólumes. Se actualizaron algunas cosas, como el tamaño de las copas para los vinos tintos o el formato de las que se usan para el blanco (antes eran de color y hoy son de cristal blanco y, en lo posible, sin tallar, para que se vea la transparencia de la bebida y los diversos matices de su tonalidad).

La disposición de los elementos no ha cambiado: los cuchillos se siguen colocando en el lado derecho del comensal y el plato de pan se ubica del lado izquierdo.

La conquista de sus objetivos depende en gran parte del comportamiento que usted tiene a la hora de comer. Es cuando usted manifiesta su educación y revela si es poseedor de uno de los pilares del desenvolvimiento en la sociedad. Saber comportarse a mesa le traerá muchas ventajas. Conocer el lenguaje de la servilleta y de los cubiertos es agregar un idioma más a su currículum vítae.

El lenguaje de la servilleta y de los cubiertos

La servilleta

– Lo primero que debe hacer apenas se sienta a la mesa es colocarse la servilleta sobre el regazo siguiendo los siguientes pasos: la toma, la desdobla debajo de la mesa, la dobla luego por la mitad de manera que quede como un rectángulo, con la abertura orientada hacia las rodillas.

– No la confunda con un babero ni con un delantal. No se coloca alrededor del cuello ni empollerada sobre el cinturón.

– Tampoco es un pañuelo ni una toallita refrescante para secarse la frente.

– No la pasee por el cuello, el brazo, la pierna ni el hombro.

– No la deje sobre la mesa ni la utilice para limpiarse las manos o los cubiertos, ni para repasar platos o vasos.

– Antes y después de beber debe usarla para limpiarse la comisura de la boca. Tómela y llévela hasta su boca doblada como está. Este uso es obligatorio, no es una opción. Antes de beber, para sacarse la potencial grasitud de la boca y evitar que quede una

aureola en el borde de la copa. Después, porque los labios han quedado húmedos y debe secarlos. Por supuesto que si la necesita en algún otro momento de la comida, porque siente que algo ha quedado en el borde de su boca, la puede usar.

– Si se levanta por un momento de la mesa, apóyela sobre la silla o del lado derecho del plato (esto servirá para que el mozo sepa que usted piensa regresar y no le quite plato y cubiertos).

– Cuando termine de comer, déjela sobre el lado izquierdo sin doblar, casi como un elegante bollo.

La disposición de los cubiertos

Para disponer los cubiertos hay que saber qué menú se va a servir. Si el plato de entrada es una selección de patés, se coloca un tenedor y un cuchillo chicos (similares a los de postre) y para el plato principal, sea pollo o carne, se ubican unos grandes. Si se trata de pescado, se deja un tenedor y una pala de pescado cerca del plato.

Los cuchillos y cucharas se colocan del lado derecho del comensal y los tenedores del lado izquierdo.

Una vez que levante los cubiertos de la mesa para usarlos, nunca los coloque nuevamente sobre el mantel, se apoyan sobre el plato.

No se gesticula con los cubiertos en la mano ni se esgrimen mientras se habla.

Los cubiertos que se utilizan primero son los más alejados del plato.

Forma correcta de utilizar los cubiertos

– Apenas corta el trozo que piensa llevarse a la boca, apoye enseguida el cuchillo, como si quemara. No debe quedarse con

los cubiertos en la mano.

– Si lo sorprenden con una pregunta en el momento de llevarse un bocado, apóyelo en el plato hasta terminar de hablar.

– Corte un solo bocado de comida a la vez.

– No comience cortando su bife de lomo por la mitad, siempre por uno de los extremos.

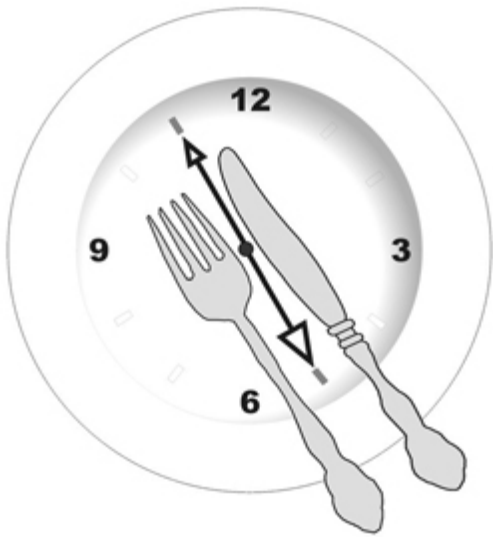
– Mientras espera la comida, no toque los elementos que están sobre la mesa, ni juegue con los cubiertos.

– Jamás apoye los cubiertos en forma de remo (colgados sobre el borde del plato, tocando el mantel con el mango).

– La posición correcta de los cubiertos mientras está comiendo: los dientes del tenedor van sobre la hoja del cuchillo y el filo de este hacia el centro del plato.

– Si termina el plato principal y desea repetir, use está posición para indicarlo. Este es el único que se puede repetir, siempre y cuando haya sido servido de una fuente, pero no si viene armado desde la cocina.

– Para indicar que ha terminado de comer, junte los cubiertos dejándolos, en posición de reloj, a las 5.25 o a las 6. El tenedor del lado izquierdo, con los dientes hacia arriba y el filo del cuchillo hacia el centro del plato. Deben quedar paralelos.



Cuchillo

Se toma por el mango con la mano derecha. El extremo se apoya en la palma de la mano. El pulgar lo sostiene por un lado y el índice se apoya encima sin que llegue a tocar la hoja. Los otros tres dedos se dejan apoyados por el lado opuesto al pulgar.

Cuchara

También se toma con la mano derecha, por la parte extrema del mango, entre el índice y el pulgar, apoyándola ligeramente, entre

los dos dedos, que deberán estar levemente cerrados hacia la mano. La cuchara entra en la boca de punta si se aplica el protocolo español. Si se sigue el protocolo inglés, lo hace de costado.

Tenedor

Se puede usar con las dos manos. Si lo toma con la izquierda, los dientes deben ir hacia abajo (por ejemplo, cuando se pincha carne o pollo que se corta con el cuchillo).

Se toma por el mango, sostenido por la palma de la mano. Nunca baje el dedo índice de tal manera que toque sus dientes. Luego de cortar, apoye el cuchillo y lleve el tenedor a la boca, con la mano izquierda, y los dientes hacia abajo.

Otra opción es que una vez que cortó la carne o el pollo, deje el cuchillo apoyado sobre el plato, y pase el tenedor de la mano izquierda a la derecha y lo lleve a la boca con los dientes hacia arriba.

Entre las comidas que se comen sólo con tenedor figuran pastas, omelettes, souffles, mousses, ensaladas, budines, timbales, arrollados, tortillas (si es a la española y se topa con una rodaja de cantimpalo, utilice el cuchillo sólo para cortar ese bocado) y los pescados.

Pala de pescado

No se usa como si fuera un cuchillo. Sirve para separar la piel o una espina que se vislumbra a tiempo.

Cubiertos de postre

Se colocan en la parte superior del plato. Un tenedor con el mango hacia la izquierda y contra el plato, la cuchara hacia el centro de la mesa y con el mango hacia la derecha. Esta posición de los mangos permite tomarlos al mismo tiempo y deslizarlos sobre el mantel hasta colocarlos a los costados del plato de postre, cuando

llegue el momento.

Cristalería

En una mesa elegante debe haber, por lo menos cuatro copas: una para el agua, una segunda de menor tamaño para el vino tinto, una tercera más pequeña aún para el vino blanco, y por último otra especial de forma alargada con forma de flauta (en francés *flûte*) para el vino espumante.

Se ubican sobre el lado derecho del comensal. Lo ideal es imaginar una línea que va desde el cuchillo del plato principal hacia arriba y allí colocar la copa de vino tinto, a su izquierda la de agua y a su derecha la de vino blanco. Si se ubica la cuarta, debe ocupar la espalda izquierda de la copa de vino tinto, haciendo un triángulo con la de agua.

Hoy se acostumbra a colocar sólo dos, una para agua y otra donde se puede servir indistintamente vino tinto o blanco. Incluso, ambas llegan a ser del mismo tamaño.

Bol para los dedos

El personal de servicio debe traerlo a la mesa en el momento de usarlo. Se mojan las puntas de los dedos de ambas manos al mismo tiempo, con delicadeza, y luego se las seca con la servilleta. Se lo utiliza aunque no sea necesario.

Cómo vestir la mesa

Muletón

Tiene su origen en la palabra francesa *molleton.* Es lo primero que se coloca, va debajo del mantel. Se confecciona de acuerdo a la medida de la mesa, dejando un borde de unos tres o cuatro centímetros que irán por debajo. Un elástico colocado en el borde, permitirá ajustarlo de manera que quede adherido y bien extendido

en toda la superficie.

El material empleado es similar a la que se coloca en las mesas de juego, como las de billar, y se llama paño lenci. Los colores más usuales son verde, blanco, habano, azul y marrón.

Su finalidad es proteger la mesa y amortiguar los sonidos que puedan producir los platos y los cubiertos.

Mantel

Se coloca sobre el muletón y debe caer alrededor de sesenta centímetros desde el borde de la mesa. En una comida formal, debe llegar a la mitad de la distancia entre el borde de la mesa y el piso.

En los banquetes donde se usan mesas alquiladas, generalmente llegan hasta el suelo. Esto no sólo viste en forma muy elegante la mesa, sino que disimula el uso continuo y no permite ver unas patas que pueden no ser estéticas. También en esta ocasión se coloca un segundo mantel llamado “cubre mantel”, generalmente cuadrado y más corto.

Los zurdos y el protocolo

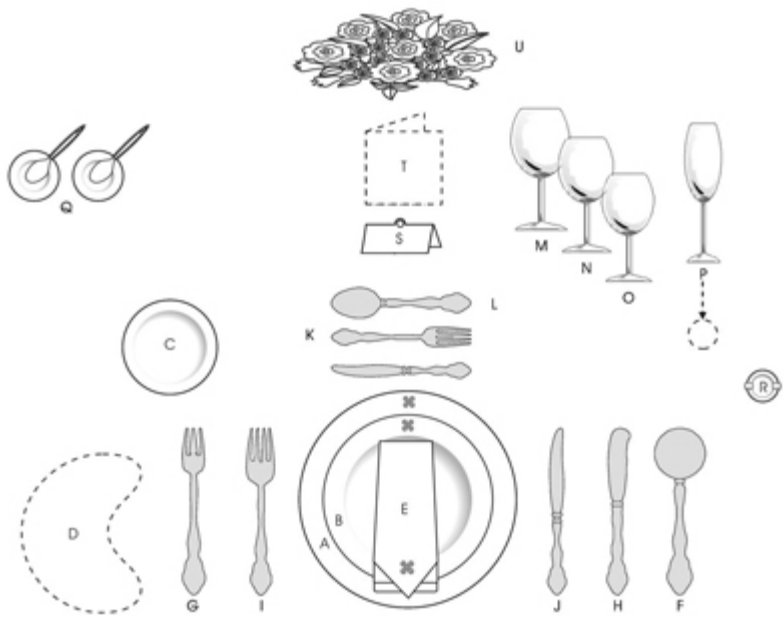
Si bien ya no sucede lo que ocurría años atrás, cuando se intentaba corregir a los zurdos, al punto de llegar a atarles la mano izquierda para que se vean obligados a comer y escribir con la derecha, lo cierto es que el protocolo en la mesa no se ha actualizado tanto como para permitir modificar la colocación de los cubiertos.

La persona tendrá que cambiarlos a medida que los levanta de la mesa y los coloca sobre el plato.

Si come usando el cuchillo con su mano izquierda, tome la precaución de dejarlo a la derecha del tenedor al finalizar.

1. La presentación de la mesa

Diagrama de la mesa



A continuación, la ubicación correcta de los elementos en la mesa (las letras corresponden al diagrama).

A. Plato de sitio o posaplatos

Su diámetro es mayor que el del plato playo. Se lo coloca a 2 centímetros del borde de la mesa. Suele ser de plata, metal blanco, peltre, acrílico, madera o porcelana y tiene como finalidad proteger y decorar la mesa. Puede llevar encima una carpetita de tela del mismo color del mantel para evitar ruidos al colocar los diferentes platos. La distancia ideal entre los posaplatos es de 65 centímetros, para dar comodidad al comensal.

B. Plato playo

Se coloca sobre el anterior, con el dibujo hacia el comensal para que este pueda verlo.

C. Plato de pan

Se coloca a la izquierda del plato principal a la altura de los cubiertos de postre. Es pequeño, del mismo juego de los que ya ubicó sobre la mesa. También puede ser de cristal, pero nunca de metal. Si no tiene, use platitos de café, el tamaño será suficiente teniendo en cuenta que el pan es, para esta ocasión, pequeño. Atención: el pan se troza siempre con la mano, no se utiliza el cuchillo y mucho menos se lo lleva a la boca entero, se lo muerde y se lo vuelve a dejar en el plato. Evite dejar migas en el camino.

D. Plato de ensalada

En el diagrama está dibujado con puntos porque cuando llegue a la mesa no lo verá: recién aparecerá con la ensalada que acompaña la carne o el pollo del segundo plato. Llamado “riñonera” por su forma, puede ser reemplazado por un plato de postre del mismo juego que el playo, de no existir. Se coloca al lado izquierdo del plato, donde se ubican los tenedores. Se arrima completamente al plato de sitio o al plato playo, de allí su forma ligeramente curva, que le permite un mejor acople. La ensalada nunca se pasa al plato playo. En ocasiones, también le acercarán un tenedor de postre para comerla con mayor comodidad. Si se sirve como plato en sí mismo y no como guarnición, se usará un plato playo.

E. La servilleta

La encontrará doblada sobre el plato, en forma de triángulo o de pentágono, siempre con la punta hacia el invitado (como lo indica el diagrama). Si tiene iniciales bordadas, deben quedar bien a la vista. No la doble en forma de abanico o de cisne, eso queda para algunos restaurantes. El tamaño tradicional de una servilleta elegante es de 60 x 60. Hoy se usan más pequeñas.

F. Cuchara de consomé

Es redonda y más pequeña que la de sopa, que es alargada y termina en punta. El consomé se puede servir en plato hondo o en tazas diseñadas para tal fin y que tienen dos asas. Cuando se sirve en el plato preste atención con el movimiento de la cuchara: la dirección es hacia el centro de la mesa (nunca haga el movimiento hacia usted), pase por el borde del plato rozando apenas para sacar el excedente (alguna gota que está en la parte de debajo de la cuchara) y llévela hacia su boca. No se inclina el plato para tomar hasta la última gota.

G y H. Tenedor y pala de pescado
I y J. Tenedor y cuchillo grandes

Se usan para el plato principal, como el pollo o la carne. Los cubiertos se levantan de afuera hacia adentro de manera que los cubiertos del plato principal son los que están más cerca de este.

K y L. Tenedor y cuchara de postre

El cuchillo de postre figura en el diagrama sin letra porque muy raramente se lo coloca. Es sólo para comer frutas que se presentan con cáscara. En ese caso, el lugar correcto es como lo indica el diagrama, pero si no, lo que queda más cerca del plato es el tenedor.

M. Copa de agua

En juegos de copa tradicionales es más grande que la del vino.

N. Copa de vino tinto

Se coloca de manera tal que quede alineada, trazando una línea imaginaria desde el cuchillo grande.

O. Copa de vino blanco

Se la ubica en línea oblicua del lado derecho de la copa de vino

tinto. Es la más pequeña de las tres (en juego tradicionales). Antes era colorada, gris humo, verde o amarilla. Esto se debía a que la calidad del vino blanco no era impecable y tenía residuos que resultaban desagradables a la vista (aunque no afectaban el sabor). Con el tiempo el vino blanco mejoró su calidad y hoy estas copas son de cristal transparente para poder apreciar su limpieza.

P. Copa de vino espumante (mal llamada "copa de champagne")

Champagne es una denominación de origen que corresponde sólo a los vinos espumantes que se producen en un perímetro de unas treinta mil hectáreas cerca de París. Se la puede colocar como está en el diagrama y cuando se la comienza a usar se bajará como indica la línea punteada o se la puede ubicar formando un triangulo entre la copa de agua y la del vino tinto, ligeramente hacia el centro de la mesa.

Q. Sal y pimienta

Si alguien le solicita la sal, debe pasarla junto con la pimienta. Si ambos elementos están en juego, sobre una bandejita, por ejemplo, esto es más sencillo. Si no, tome los dos y acérqueselos a quien se lo pidió. Lo ideal es que haya un juego salero-pimentero cada dos personas. No se pide sal si no está en la mesa, porque si está en una comida semiformal o es la primera vez que visita esa casa y no tiene suficiente confianza no será justamente un halago indicar que a la comida le falta condimento. Es de buenos modales apoyar el salero y el pimentero sobre la mesa cuando alguien se los pide y no entregarlos directamente en mano.

R. Cenicero

En comidas formales se lo coloca en la mesa después del postre. Si está previsto pasar a otro salón para el café, ubíquelos allí. Lo

ideal es colocar uno para cada comensal. Si no hay suficientes, uno cada dos invitados. Si vamos a una casa por primera vez y no hay ceniceros por ninguna parte, es señal que en esa casa no se fuma, ni piense en pedir uno. Si bien en grandes banquetes puede encontrarlo directamente en la mesa, no fume mientras los demás comen.

S. Señalador de lugar

Es una tarjeta blanca escrita a mano que se coloca en la parte superior del plato, con la suficiente separación de los cubiertos de postre. La parte escrita orientada hacia el invitado (no es un congreso donde están escritas de ambos lados así los demás también sabe el nombre de las personas allí reunidas). La letra debe ser clara y lo más grande posible.

T. Menú

En comidas de pocos comensales se puede colocar uno por persona y escrito a mano. En el caso de un evento con muchos asistentes, se hacen a través de una imprenta y se colocan cada dos personas o incluso tres o cuatro en cada mesa. Si no tuviera la forma de “libro”, como indica el diagrama, puede ser un tarjetón que se ubica a la derecha del comensal.

U. Centro de mesa

Debe colocarse siempre, incluso en la mesa familiar. Si bien se asocia con flores, eso no quita que pueda aprovecharse para lucir una exquisita pieza de plata o de porcelana de la familia. El único requisito en este caso es que el recipiente debe tener tapa. Si no la tuviera, coloque frutas adentro. Si la mesa es rectangular, el centro también. Si es redonda, redondo. Si es muy larga, acomode más de uno. Si decide adornar con flores, evite las que tienen perfumes (el único aroma que debe olerse es el de la comida). También

considere que no sea tan alto que entorpezca la vista del invitado que tiene enfrente.

En el diagrama no figuran elementos que nunca se apoyan sobre una mesa bien puesta: botellas, jarras, paneras, aceiteras y vinagreras.

Capítulo 12: El restaurante

Un restaurante se elige acorde con lo que se desea comer y al presupuesto disponible. Debería ser una salida más, sin complicaciones. Sin embargo, si se desconocen algunas reglas, es posible llegar a una "situación límite" que convierta este evento, en principio agradable, en una pesadilla.

Algunas conductas en la mesa de un restaurante pueden ser diferentes a las que se deben observar en una comida formal. Por eso, aquí se mencionarán algunos aspectos para tener en cuenta al ingresar, comer y salir de un establecimiento de estas características. A usted sólo debe preocuparlo disfrutar al máximo.

El ingreso

Si va en pareja, la mujer debe ingresar primero pero, una vez adentro, él debe adelantarse y dirigir todos los movimientos. Si aparece un mozo para guiarlos, el señor deja pasar a la dama para que lo siga. En ningún caso la mujer debe caminar delante, mirando hacia todos lados para elegir un lugar.

Cuando se acerque el mozo o el *maître* que los atenderá, es el hombre quien habla con él.

Si la decisión es esperar en la barra la llegada de otros amigos, puede ocurrir que una vez que esté instalado lo inviten con una copa de bienvenida. Si cuando llegan las otras personas todavía no la terminó, no puede llevarla a la mesa asignada, pero sí puede hacerlo el mozo. Nunca se camina con una copa en la mano entre las mesas de un restaurante.

Lugares de privilegio

El restaurante le permite demostrar su educación, por ejemplo dejando a la otra persona el asiento más importante.

Hay tres ubicaciones básicas “de privilegio”. Supongamos que es una pareja la que se ubica, de manera que la señora será la que ocupe el lugar más importante. La mujer…

a) Se sienta mirando hacia la puerta de entrada del restaurante, mientras que el hombre la mira a ella.

b) Se ubica, dado el caso, mirando hacia el restaurante, mientras que el hombre se ubica en la silla que da hacia la pared.

c) Se ubica mirando hacia fuera, si la mesa da a un ventanal a la calle o a un jardín.

Estos temas no toman mayor importancia cuando la vista desde los dos asientos es equivalente.

Otros detalles al momento de tomar asiento

– Siempre se sientan primero las señoras. Ningún hombre puede estar sentado si todavía que da una mujer de pie.

– El hombre o un mozo debe ayudar a sentarse a la mujer. La

señora debe agradecer girando la cabeza hacia su derecha y diciendo “gracias” en el caso de que fuera un mozo el que la ayudó a ubicarse o “gracias, Juan” si fuera un amigo o su pareja.

– La servilleta se ubica de la misma manera que en una casa. Si llega a deslizarse hacia el suelo, nunca debe levantarla, el mozo es el encargado. Si cayó en un lugar incómodo, quedará ahí y quien esté a cargo de su atención se la reemplazará. Esta regla vale para cualquier implemento que se caiga de la mesa: jamás se incline. Si el mozo no ve lo que sucede, llámelo y pídale el elemento de reemplazo.

Comportamiento con los mozos

– El mozo entrega el menú primero a las señoras. Si se equivoca, no se le llama la atención: el caballero tomará el menú y se lo entrega a la dama.

– Si usted es mujer y tiene la suerte de que le entreguen un menú donde no se mencionan los precios, es porque está en un restaurante muy caro. Se supone que el caballero paga la cuenta y usted no tiene por qué enterarse del gasto. En este caso, para tener una conducta cuidadosa, pregunte a la persona que la invitó alguna sugerencia respecto a la elección del menú. Puede ocurrir que lo que usted considera que no es caro sea justamente el plato más costoso. Si es su esposo quien la invitó y usted desea cuidar el patrimonio en común, no tenga problemas en preguntar directamente y que él le mencione los platos más accesibles

Cómo comunicarse con el mozo

Si en algún momento de la comida hay que llamar al mozo, el hombre es el encargado de hacerlo, siguiendo estos pasos:

1) Hacer contacto visual. El mozo entenderá de inmediato que lo necesitan.

2) Levantar la mano. No como despidiéndose de alguien, basta con un ademán discreto.

3) Si las dos primeras opciones no dan resultado, espero a que se acerque a alguna mesa vecina y llámelo con un tono de voz audible.

En la mayoría de los países de habla hispana es correcto denominarlo “mozo”, pero en España este tiene otras tareas, por lo que lo correcto es decirle “camarero”. El mozo realiza tareas de menor importancia.

Siempre será el mozo quien sirva las bebidas. Puede hacerlo algún caballero de la mesa si nota que se demoran en reponerlas. Jamás una señora debe tocar una botella en presencia de un hombre.

El trato con el mozo debe ser cordial. Evite tutearlo, dado que él no podrá hacer lo mismo por su posición de trabajo. No lo reprenda al mozo, no es su empleado. Si no lo trata correctamente, puede pedirle al *maître* que envíe otra persona para atenderlo. No necesita dar mayores explicaciones.

También tiene el derecho de devolver un plato que no está tal como lo pidió (demasiado crudo, mucha pimienta…).

El sommelier y las bebidas

Sommelier: persona encargada de la administración y del servicio de los vinos en un restaurante. Orienta al comensal y lo informa de las últimas novedades en el tema.

Su rol es muy importante, porque cuando el sitio recibe a clientes entendidos en vinos desean ser asesorados por alguien idóneo. El

sommelier habla con el comensal y, de acuerdo al menú elegido, hace el "maridaje". Este término proviene del francés *mariage*, que significa matrimonio. Y trata, precisamente, de la unión entre el vino y el plato, de encontrar la pareja perfecta para que se acompañen mutuamente, liberando la plenitud de ambos.

Al pedir el vino puede ocurrir que el restaurante tenga sólo una botella de la marca que se solicita. En ese caso el mozo tiene la obligación de advertirnos sobre esto, porque en el caso en que se desee repetir, será imposible hacerlo con la misma etiqueta.

El vino es como una persona: cuando el mozo lo trae a la mesa debe presentarlo. Muestra la etiqueta a quien lo pidió para comprobar la bodega, la cepa y el año que figuran allí. Otras características de esta bebida que hacen que uno pueda asociarlo con una persona es que duerme, es joven o viejo, tiene carácter y no le gustan los cambios bruscos de temperatura.

Una vez aprobado, lo abre girando el sacacorchos y no la botella. Se sirve siempre de tal manera que la etiqueta quede a la vista del invitado. Hará primero degustar a una persona en la mesa, no necesariamente debe ser quien lo ordenó, pueden ser incluso dos personas diferentes o una mujer. Si el vino no está en condiciones, se lo rechaza. En ese caso, es aconsejable pedir otra marca u otra cosecha, porque puede ser que si se solicita el mismo se repita el inconveniente.

Encuentro con amigos

Puede ocurrir que al entrar al restaurante encuentre amigos o conocidos a quienes desee saludar. El comportamiento correcto es el siguiente:

– Diríjase hasta la mesa que le han asignado.
– Tome asiento y elija el menú.

– Mientras espera a que le traigan su selección, levántese y acérquese a la mesa donde comen sus amigos. Salúdelos brevemente y regrese.

Con este proceder, evita dejar parada a la persona que entra con usted en medio del restaurante. También puede llevarla y presentar a sus amigos, pero recuerde que si está acompañado por una mujer, cuando ella se acerque a la mesa, todos los hombres allí ubicados deberán levantarse y permanecer parados mientras este presente. Esto origina una distracción en el clima que tenían esas personas.

En el caso de las mujeres, en lugar de acercarse a la mesas de sus amigos, es preferible esperar a que cuando ellos se retiren pasen por su mesa a saludarlas.

Sea breves al momento de saludar. No es un cóctel y estos desplazamientos pueden ocasionar molestias a los mozos que pasan con bandejas y platos calientes. Siempre sea respetuoso del lugar en que se encuentra y de las personas que trabajan en él.

La cuenta y la propina

Es muy importante saber quién pagará la cuenta. Si es invitado, acepte que al momento de pagar la persona que lo invitó lo haga, no ocasione peleas delante del mozo ni lo ponga en la difícil situación tener que elegir entre sus billetes (o sus tarjetas) y las del otro individuo sentado con usted.

Si pagan entre todos los comensales, no elija lo más caro del menú, para evitar que al repartir los gastos los demás abonen por su exceso. Si se eligen vinos, debe observarse el mismo comportamiento.

Cuando se pide la cuenta, si fuimos invitados no debemos mirar cuánto se ha gastado. La persona que invitó pagará y dejará una propina que oscile entre el 10% y el 15% del total.

Capítulo 13: El arte de conversar

Participar en una conversación requiere de algunos conocimientos sobre las normas de educación y cortesía.

Antes de hablar, hay que pensar lo que se va a decir. Algo que se dice no tiene retorno y tratar de aclararlo es peor aún.

Hay que hablar en forma pausada y sin alzar demasiado la voz. Es importante tener una buena entonación. Usted como cualquier persona tiene un determinado timbre que no puede cambiar, pero sí moderar y controlar. Use un ritmo adecuado, con un tono suave y pronunciando bien cada palabra.

Trate temas de interés para sus interlocutores.

Ser un buen conversador no es fácil. Algunas personas más reservadas o tímidas les lleva más tiempo comunicarse, pero en general resultan ser prudentes conversadores, sólo hay que darles una oportunidad, descubriendo cuáles son los temas con los que mejor se manejan.

Si usted aspira a ser un conversador correcto, respete las opiniones del otro, aunque no esté de acuerdo con ellas. No descalifique. Procure sonreír y mostrarse amable con todos sus interlocutores, mirando a cada uno.

Hablar con alguien a quien usted ya conoce no suele resultar difícil. El inconveniente surge cuando tiene enfrente a personas

“nuevas”. Se le plantea el desafío de entablar una conversación, pero ¿sobre qué tema? En primer lugar no tocar los considerados socialmente “prohibidos”. Las opciones más agradables son el cine, el teatro o la gastronomía, considerados de interés general. No aborde temas que desconoce (mucho menos se haga pasar por un experto).

El tema de conversación puede variar mucho en función del grado de confianza que tenga con las personas presentes. Si la reunión es familiar, puede tratar aspectos más personales, pero si es social, serán más generales y de interés común para todos.

Un buen conversador reconoce que no domina
todos los temas

Si desea incorporarse a una conversación, cerciórese primero de que no sea privada o de negocios. Actúe con cautela, si es posible utilice a un tercero que haga de introductor o arranque con una pregunta simple, como por ejemplo: “disculpen, ¿están hablando de seguridad vial?”.

Asegúrese de saber escuchar, porque un buen conversador es un buen oyente.

No caiga en la tentación de dar consejos cuando nadie se los ha solicitado.

A pesar de los grandes avances de la tecnología, la palabra sigue siendo uno de los medios de comunicación más eficaces que existen.

Quien sabe hablar con corrección, demuestra una buena educación personal. Contar en una reunión con un buen conversador es un lujo tanto para el anfitrión como para los invitados. Es esa persona con la que siempre es agradable compartir una sobremesa.

En la comunicación verbal, aunque es importante lo que se dice,

también es significativo la forma en como se dice.

Si está conversando con otra persona, ambos interlocutores deben tener la misma posición física: o los dos sentados o los dos de pie.

Temas prohibidos

El lugar donde se habla es muy importante. En la mesa, a la hora de comer durante un encuentro social, la conversación debe ser relajada y cordial. Nunca toque tópicos que puedan causar repugnancia o temas escatológicos.

Los temas tabú por excelencia son la política y la religión, porque suelen suscitar polémica.

En toda reunión social se evitará hablar de trabajo (excepto en eventos profesionales), sexo, fútbol, dinero, hijo o muerte. Tampoco de enfermedades, porque seguro tendremos alguien cerca dispuesto a mostrarnos la cicatriz de su operación.

No haga alarde ni ostentación, como pormenorizar logros personales, tanto en el campo intelectual como en el económico. Evite realizar interrogatorios o derrochar una curiosidad que provoque incomodidad a la otra persona.

No “deslumbre” a la audiencia con términos técnicos, tratando de demostrar sus conocimientos.

No viole la intimidad de su interlocutor con preguntas directas o alusiones demasiado personales, como “¿cuántos años tenés?” o “¿cuánto ganás?”.

Hablar de personas que no estén presentes (cuanto peor si se habla mal) es de pésimo gusto.

No interrumpa, deje a la otra persona que se exprese. Aunque usted tenga la intención de aportar algo al tema y sea un auténtico experto en la materia, sepa callar. Es preferible dejar pasar la oportunidad de lucirse antes que interrumpir.

No monopolice ni acapare la conversación. Escuche a todas las personas.

No hable todo el tiempo de usted mismo. Una conversación no es un monólogo y por lo tanto sus intervenciones deben ser prudentes y con un tiempo limitado.

Bajo ningún pretexto se debe decir algo al oído de otra persona cuando ambas están en una reunión (“secretos en reunión es mala educación”).

Temas permitidos

Si todos los temas mencionados anteriormente no se pueden tocar, entonces… ¿de qué se habla?

Hay infinidad de tópicos que permiten generar una conversación disfrutable y divertida, como pueden ser los viajes, los libros, el cine, el teatro, la música, los hobbies, los vinos, la pintura, los deportes (excepto el fútbol, que puede desviarse, pasión mediante, hacia una discusión demasiado airada para el buen gusto y la cortesía). Otra opción es intercambiar recetas de cocina, ya que hoy los hombres están interesados por este universo tanto como las mujeres. De hecho, abundan abogados, arquitectos y otros profesionales con cursos de chef terminados que, cuando cocinan, lo hacen mejor que ellas.

Carlos II solía decir que “el máximo arte de un buen conversador es conseguir que las personas se sientan a gusto”. Hablar bien implica poseer un espíritu sensible y culto.

La conversación es un motivo de placer compartido por un grupo de personas, pero en lo social tiene sus reglas, que siempre hay que respetar.

– Saber escuchar. Hay que esforzarse por lograrlo. A veces lo único que pide una persona es ser escuchada. Los buenos oyentes son

aquellos que saben inspirar a los que hablan. Es más fácil escuchar que hablar. Si sabe que la conversación no es uno de sus puntos fuertes, esta es su solución. Mire atentamente a la persona que le está dirigiendo la palabra, intercale cuando pueda una pregunta y le dará pie para seguir hablando y evitará hacerlo usted, sobre todo en áreas que no domina o sobre las cuales no posee muchos conocimientos. De a poco irá cobrando confianza y dominará la técnica de esta actitud social tan importante a la hora de comunicarse en su círculo íntimo o de trabajo. Un buen conversador no sólo habla, sino que también escucha.

– Déle importancia a la mirada. Lo correcto es mirar cordialmente a los ojos de la persona con quien se está hablando y no desviar la mirada hacia nadie más.

– Incluya a todos en la conversación. En un grupo nunca se debe hablar en otro idioma que sólo usted y otra persona dominen. Si por casualidad lo hace, debe disculparse tan pronto como se dé cuenta. Si una persona se incorpora al grupo cuando ya están conversando, póngala al tanto del tema que están tratando.

– Evite los términos privativos a una profesión. Otro error donde se pone de manifiesto la falta de buena educación es cuando se emplea un lenguaje que sólo dominan dos o tres personas del grupo, dejando fuera de la conversación al resto. Por ejemplo, dos médicos que se ponen a tratar un caso especial y utilizan términos específicos que sólo ellos dominan.

– Sea discreto y respetuoso. Trate de observar estas reglas ante las diferentes posturas del grupo. Evite en las charlas entrar en acaloradas discusiones o en juicios de valor. En una conversación se intercambian diversas ideas y opiniones. Es totalmente

necesario respetarlas a todas, por muy diferentes que sean a las que usted tiene.

En un encuentro social pueden ocurrir muchas cosas que pondrán en evidencia su educación y la cortesía con que trata a los demás. Por esta razón es muy importante no reservar los buenos modales para las ocasiones especiales, sino integrarlos en nuestra actitud diaria para que no representen ningún esfuerzo. Practicar el arte de la conversación diariamente y demostrar interés por los demás logrará que cuando esté frente a una situación formal, no se sienta presionado.

La conversación es un arte y como tal cuanto más se lo practica más se perfecciona.

Capítulo 14: Precedencias

Consideraciones generales

El protocolo en el sentido estricto de la palabra tiene mayor aplicación en la vida oficial que en la privada. Pero cuando una persona lleva una intensa vida social o viaja frecuentemente, por una u otra razón, tiene que asistir a innumerables recepciones y comidas. Entonces surgen las dudas: ¿Por qué tal persona está mejor ubicada que tal otra? ¿Dónde se ubica al esposo de la señora embajadora? ¿Cómo distribuyo a los invitados en la mesa para que no queden juntos dos hombres o dos mujeres?

Los invitados mal ubicados por desconocimiento del protocolo se sentirán ofendidos, aunque sean tratados con mucha cortesía.

Si está invitado a una comida formal, no se sorprenda si lo sientan separado de su cónyuge. Está tratando con personas que saben de protocolo y han tenido la deferencia de sentar a los matrimonios por separado para asegurarles una velada diferente y con muchas cosas para contarse cuando regresen a sus hogares.

En la vida social estas reglas son fáciles y si se lastima a alguien por no haberla ubicado en el lugar que le corresponde, se soluciona con una llamada o una nota de disculpas.

Cuando usted sea el invitado, lo importante es saber esperar a

que le indiquen en qué lugar sentarse. Nada más terrible que ocupar un asiento que no le corresponde.

Estos son comportamientos correctos en cualquier país de Occidente. Si viaja a Oriente o tiene visitas provenientes de esos países, infórmese sobre las costumbres locales.

Reglas generales de precedencia en reuniones sociales

– La mujer tiene la misma precedencia que su marido, salvo en los casos en que sea la que posea el cargo. En ese caso, ocupará el lugar de acuerdo a su rango y su esposo estará en otro lugar que no tiene en cuenta la misma precedencia.

– En una mesa formal los matrimonios deben sentarse separados y debe evitarse, de ser posible, que estén uno frente al otro.

– La señora que tiene la primera precedencia se sienta a la derecha del anfitrión.

– El invitado a quien corresponde la primera precedencia se sienta a la derecha de la anfitriona.

– Los hombres y las mujeres deben estar intercalados.

– Las personas que tengan rangos oficiales no deben quejarse por la ubicación que les sea asignada cuando sean invitados a reuniones privadas.

Las reglas arriba mencionadas son universales, pero cabe también precedencias acordes con otras costumbres tales como:

– En los países musulmanes, el invitado de más alto rango se ubicará a la izquierda del anfitrión por ser el lugar más próximo a su corazón.

– Debe evitarse que se sienten dos mujeres juntas. Que se siente dos hombres juntos es aceptable, y a veces necesario.

– Las personas mayores tienen precedencia sobre las jóvenes.

– Una mujer casada se coloca delante de una joven soltera. Honores y títulos tienen precedencia sobre el estado civil de la mujer. Las viudas conservan el rango que tenían sus maridos.

– En caso de igualdad de rango, se da preferencia a los extranjeros sobre los nacionales. La misma regla rige para los invitados que van por primera vez a una casa.

– En términos generales, los familiares del anfitrión pasan después de los otros invitados, a menos que razones de edad indiquen lo contrario.

– Cuando un jefe de Estado visita otro territorio ocupará, en la embajada de su país, el lugar de dueño de casa. Este sitio le será cedido por su embajador, y si lo acompañara su mujer, ambos ocuparán los lugares de anfitriones.

Dos estilos para poner la mesa

Existen dos estilos tradicionales usados en Occidente para poner la mesa, que tienen que ver con la forma de apoyar los cubiertos y cómo se ubican las cabeceras.

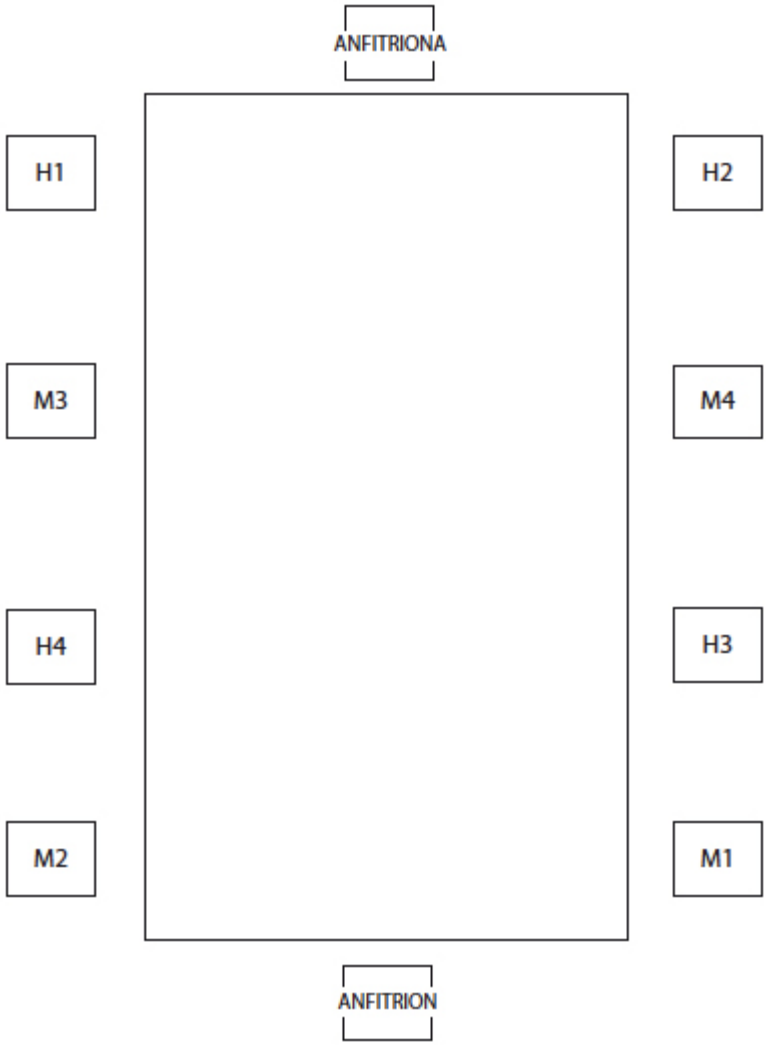
Estilo Inglés

Es la forma más usada internacionalmente y la adoptada en la Argentina en la mayoría de los casos. La punta de los tenedores hacia arriba y las cucharas con la concavidad para abajo. El cuchillo, es el cubierto que se coloca de la misma forma en ambos estilos, con el filo de la hoja hacia el plato. Además, en una mesa rectangular los anfitriones se sentarán cada uno en una de las cabeceras.

Estilo Francés

La mesa se pone igual al diagrama anterior, pero la punta de los tenedores va hacia abajo y las cucharas con la concavidad hacia arriba. En Francia se graban los escudos de familia o monogramas de manera tal que al colocar los cubiertos de esta manera queden a la vista. Los anfitriones dejarán las cabeceras libres y se sentarán en el centro de la mesa, enfrentados.

Orden para servir



Esta mesa está dispuesta en estilo inglés.

Las mujeres están indicadas con la letra M.

Los hombres, con la H.

Los números indican el orden para servir. La mujer 1 es la esposa del hombre 1, la mujer 2 es la esposa del hombre 2, y así sucesivamente. No sólo están separados los matrimonios, sino que están dispuestos ligeramente en diagonal.

Lo ideal para esta cantidad de invitados sería contar con la ayuda de dos mozos.

Se sirve primero a todas las señoras, siendo la anfitriona la última de las damas. Luego a los caballeros y, de nuevo, el anfitrión queda para el final.

Primero se sirve la bebida y luego el plato de entrada, respetando el orden protocolar.

Se comienza siempre por la mujer 1 que es la que está sentada a la derecha del anfitrión. Luego el mozo pasa por detrás del anfitrión sirve a la mujer 2 sentada a su izquierda. Sigue con M3, M4 y la anfitriona.

Continúa con los hombres comenzando con el hombre 1, pasa detrás de la anfitriona y sirve al hombre 2 que está a su izquierda, sigue con el hombre 3, hombre 4 y por último el anfitrión.

Cuando la comida es informal, o quienes están sentados a la mesa son amigos, se puede servir comenzando por la señora que está a la derecha del dueño de casa y se da toda la vuelta indistintamente sea hombre o mujer el invitado. La única regla que se respeta en ese caso será que la primera persona en ser servida es la mujer que está sentada a la derecha del anfitrión y la última es el dueño de casa.

Cuando se sirve en fuentes, estas se presentan a una altura conveniente que resulte cómoda para que el invitado tome su porción (con los cubiertos que vienen con la fuente) y siempre por la izquierda del comensal. Nunca se apoya la fuente en la mesa, la sostiene el mozo con la mano izquierda bien abierta, tomándola por la base y, si fuera necesario, con un servilleta entre su mano y la bandeja para evitar quemarse.

Capítulo 15: Cortesía en la vía pública

Para conocer el grado de educación y desarrollo cultural de un país, basta con observar la conducta diaria de sus habitantes en los espacios públicos. La regla de oro para comportarse bien en público es sumamente sencilla: “comportarse como en casa”.

Las personas que son realmente correctas y educadas no tienen el problema de cómo desenvolverse cuando están en compañía de desconocidos o en ámbitos laborales, profesionales o sociales, pues su conducta es la misma cuando están en la calle que cuando están en sus hogares.

Los buenos modales no serán auténticos si sólo se emplean en algunas ocasiones, sino que deben llevarse en la sangre y ejercerse constantemente.

En otra época, la calle era uno de los principales lugares de convivencia y relación social. Los largos paseos por una determinada avenida de la ciudad eran un acto social realizado con elegancia (durante el cual se lucían los últimos modales adquiridos), eran la principal forma de encuentro con amigos y conocidos.

Las costumbres han cambiado. Se vive con ritmos acelerados y en muchas ocasiones se llega tarde a los compromisos contraídos. Los

periodos de vida social en la calle ya no existen. Se utiliza ese espacio sólo para lograr un desplazamiento de un lugar a otro, para hacer trámites y para ir a trabajar. En la mayoría de los casos, todos tratan de moverse con la mayor velocidad posible. Si es necesario, las personas se abren paso a empujones.

El saludo

Una de las primeras enseñanzas que recibe el ser humano cuando se zambulle en la vida social es el saludar. “Saludá a la tía” o “decile buenos días al señor”, son frases habituales que se les dice a los niños, a los que también se enseña a dar la mano, la postura física y cómo mirar a los ojos.

En la vía pública, se debe saludar al entrar y salir de un ascensor, en los comercios, al cruzarse en el palier con los vecinos, al mozo que lo atenderá en el restaurante, al subir y descender de un taxi y en toda situación que usted considere oportuna.

Comportamiento en la vereda

El hombre dejará que sea la señora quien camine del lado de la pared. Distintos orígenes se les adjudica a esta cortesía. Algunos dicen que fue para evitar que los largos y elegantes vestidos de las damas de antaño fueran salpicados por los carruajes. Por otro lado, se le adjudica a que, como el hombre era el proveedor de la familia, si algún accidente llegara a ocurrir era mejor que lo sufriera la mujer. Esto se debía las edificaciones precarias de otros tiempos traían como consecuencia que algún balcón se derrumbara o cayera parte de él a la vereda. Mas allá de los orígenes para esta actitud, hoy lo correcto es que los niños, las personas mayores y las señoras caminen del lado de la pared mientras los señores lo hacen del lado de la calle.

Comportamiento en los ascensores

Si no tiene sistema de puertas automáticas y hay que abrir y cerrarlas manualmente, colaborarán en esta tarea tanto la persona que desciende como la que sigue viaje a otro piso. En todo caso siempre debe existir el ademán o gesto que manifieste tal intención.

Aunque no conozca a las otras personas con las cuales comparte el ascensor, tiene que saludar al entrar y al salir. En espacios tan pequeños no se pueden obviar las normas mínimas de cortesía.

Si queda ubicado cerca de los indicadores de pisos, tenga la amabilidad de preguntar a las otras personas a qué piso van y pulsar el número correspondiente.

Apártese con cuidado, para dejar salir a quienes bajen antes que usted. Si es necesario, descienda para dar lugar a los que bajan en un determinado piso y luego vuelva a subir para llegar al que usted se dirige.

Suben primero las señoras, personas mayores, niños y por últimos los señores. Excepto en esas instituciones donde se forma una fila para subir, en las que el que llega primero sube en primer lugar.

No se debe fumar.

Si una mujer baja en un piso donde un señor le ayuda a abrir y cerrar las puertas, esta debe dar siempre las gracias.

Si está por entrar a un ascensor y ve que alguien se aproxima, no debe aparentar distracción y subir rápidamente para no esperar y partir. Esperará a la persona con la puerta abierta y, en caso de que sea a usted a quien esperan, agradecerá el gesto de manera audible.

Comportamiento en el auto

En la forma de manejar un auto se manifiesta el auténtico

caballero o la señora educada. Virtudes como la prudencia y la paciencia son absolutamente necesarias en esta ocasión.

No se trata sólo de cumplir las normas contenidas en el código de circulación, que son ley, sino que, además, debe demostrar su clase cediendo el paso a los vehículos más rápidos y ayudándolos cuando pretendan pasarlo, respetando siempre los pasos peatonales, haciendo un uso moderado de la bocina y recordando en las bocacalles que el auto que viene por la derecha tiene prioridad de paso.

Incluso, la cortesía se debe demostrar antes de poner en marcha el vehículo:

El señor deberá abrir la puerta a la señora desde el exterior del coche, ayudándola a entrar si es necesario y cerrando suavemente. Después dará la vuelta al coche, pasando por la parte de atrás, para ocupar el asiento del conductor. Esta costumbre de pasar por detrás del vehículo viene de la época de las carrozas, cuando era peligroso cruzar delante de los caballos.

El auto debe lucir limpio y sin cosas inútiles rodando por los asientos. El baúl desocupado por si las personas que suben necesitan colocar un bolso u otro elemento allí.

Usar calcomanías con discreción. No tratar de “deslumbrar” con aquellas que mencionan lugares exóticos donde presuntamente ha pasado sus vacaciones.

El vehículo ya trae las luces reglamentarias, no es necesario agregar más para indicar sus maniobras, pues logrará confundir a los otros conductores.

El chupete, el zapatito de bebé, el perro al que se le mueve la cabeza y grandes lazos colorados colgando del espejo retrovisor no lo harán más original. Darán una imagen contraria a la deseada.

No se maneja con la bocina. Hay conductores que hacen un uso indiscriminado de ella y hasta llegan a incorporar bocinas “extras”.

Evite las fundas con bolitas de madera para “masajear” la

espalda.

No forme parte de ese grupo de seres humanos muy tranquilos y racionales, pero que a la hora de ponerse detrás de un volante se transforman en seres agresivos, diciendo palabrotas y tirándoles encima el auto a los peatones.

El hombre bajará primero y le abrirá la puerta a la señora y, si es necesario, la ayudará a descender. Es esperable que la señora interprete esta intención y no lo deje "sorprendido" ante un rápido salto hacia la calle.

Dentro del vehículo no fume, no encienda la radio ni abra la ventanilla sin antes preguntar a las demás personas que van con usted si esto les molesta. Igual actitud tenga si desea prender la calefacción o el aire acondicionado.

No se le ocurra arrojar papeles o desperdicios por la ventanilla, es una total falta de respeto hacia los demás.

En el caso de que un señor acompañe a una señora hasta su casa, al llegar, él bajará del auto, la guiará hasta la puerta y no volverá al coche hasta que ella haya entrado.

Si un hombre va a buscar a una mujer a su casa u oficina, no la espera dentro del auto. Se baja y la espera fuera del vehículo, la acompaña hasta el auto, abre la puerta, la cierra y pasa detrás del auto para ubicarse al volante.

Si no es usted quien conduce, deje hacerlo a quien esté al volante. Las continuas indicaciones del tipo: "ahí viene una curva", "vas demasiado cerca del otro auto" o "¿por qué vas tan despacio?" son innecesarias y pueden poner muy nervioso al conductor.

No confunda su auto con una discoteca: no use al máximo el volumen de su música, en los semáforos notará que de otro autos lo miran, no es por su cara bonita, es porque está dejando sordos a los que se detuvieron a su lado.

No ponga el auto en marcha hasta no estar seguro de que todos cerraron las puertas y nadie quedó "olvidado en la vereda".

Respete la vida de los niños. Esa imagen del hombre manejando y su hijo de dos o tres años sentado en su falda, haciendo de *airbag*, es espeluznante. Los menores viajan en el asiento trasero y con cinturón de seguridad puesto.

Hablar por celular, hojear un mapa o prender un cigarrillo mientras se maneja son las distracciones más comunes y peligrosas. Tampoco debe retar o intervenir en las peleas de niños que viajan en el asiento trasero, pues esto lo distrae y enoja.

Otras causas de distracción son: estados de ánimo, emociones y cansancio, alcohol o drogas (incluso medicamentos, se deben leer los efectos secundarios y respetarlos).

No tome café ni otras bebidas calientes. Algo que se derrame sobre la falda del conductor será fatal para él y para los que lo acompañen.

Evite peleas con otros conductores. Algunas personas circulan con armas como protección y la ira los puede confundir y llevarlos a usarlas para defenderse de una agresión verbal.

El peatón tiene siempre prioridad

En la ruta, no aparte la vista del camino y no se detenga en una curva para cambiar una rueda o sacar una foto.

Respete las señales viales. Si maneja de noche, no encandile. Si viaja con luces altas, páselas a bajas cuando se aproxima un vehículo en sentido contrario. Si maneja en otro país, pregunte sobre el significado del manejo de las luces en forma alternativa alta y baja. En algunos lugares, como la Argentina, significan “cuidado que yo avanzo”, mientras que en Alemania dicen “pase que lo estoy viendo”.

Comportamiento en las puertas giratorias

El hombre pasa primero y empuja la puerta para que la mujer no haga tanto esfuerzo y la espera del otro lado. También está la opción de que él empuje la puerta y la mujer pase por ella y luego lo hace el hombre.

Si pasan dos hombres, el que atraviesa primero debe esperar al otro.

Comportamiento en la playa

En general, las playas son de todos. Precisamente por esa razón no se debe molestar ni ofender a los demás y hay que comportarse de modo digno, evitando actitudes y conductas groseras que ofendan al resto de las personas.

Si viene mojada del mar, no sacuda su ondulante cabellera de tal manera que moje a su vecino.

Por más feliz que se sienta en contacto con la naturaleza no grite de tal manera de tapar el murmullo de las olas.

En la Argentina, la infusión por excelencia es el mate, pero recuerde que la playa no es un enorme tacho de basura donde arrojar la yerba.

Al mover o sacudir la toalla, ¡cuidado con la arena!

Comportamiento en el campo

No ensucie el paisaje que tanto le gusta pero que a veces afea con papeles, bolsas o latas. Si decide ir de picnic, tome la precaución de llevar alguna bolsa donde puede poner los desechos hasta llegar a un lugar donde pueda depositarlos.

Si se va de excursión al campo y en el mismo lugar hay otras personas, no ponga la radio a todo volumen. A todos les gusta distraerse en medio de la naturaleza y escuchar el canto de los pájaros, el murmullo de una cascada y tantos otros sonidos

naturales. No necesariamente debe privarse del placer de escuchar música o el partido de fútbol, pero al menos utilice auriculares.

Evite ubicarse al lado de otras personas que llegaron antes que usted y puedan tomar su presencia como una invasión al lugar elegido.

Capítulo 16: Cortesía durante la visita a un enfermo

Este es uno de los compromisos sociales más importantes para tener en cuenta. Cuando usted esté seguro de que el enfermo está en condiciones de recibir visitas, ya no se trata de una opción: es una obligación. Figura dentro de los deberes sociales y forma parte de la cortesía básica.

Dependiendo del vínculo con el enfermo, hará un tipo de visita determinado.

Hay personas que se esconden detrás de un "soy muy impresionable" y no asisten a un hospital o a la casa de una persona enferma. Si sufre de este síndrome, le proporcionará tranquilidad el saber que con una visita de sólo diez minutos es suficiente.

Si usted está dentro de la lista de las personas que se han ofrecido a acompañar y cuidar al enfermo, debe permitirle que se recupere lo antes posible dándole los espacios necesarios para comer y dormir con tranquilidad.

Una regla de oro indica que antes de efectuar una visita tiene que asegurarse de que el enfermo desea ser visitado.

Sea prudente

Las visitas de familiares y amigos constituyen una medicina de valor indudable para el paciente. Desafortunadamente, muchos visitantes transforman la visita en una reunión social: hablan y se instalan en lugares donde molestan tanto al enfermo como a las personas que trabajan asistiéndolo. Nunca olvide el motivo por el cual están allí.

Si la persona enferma tiene un círculo muy amplio de amigos y familiares, lo mejor es establecer una cadena de contactos para llamarse y estar "al día" sobre la salud del paciente, en lugar de comunicarse cada uno por su lado, ocasionando a la familia un trabajo adicional.

En el hospital

No entre a la habitación sin golpear antes la puerta para pedir permiso.

No lo compadezca, ni le tenga lástima por su situación. Aunque no lo verbalice, él lo sentirá.

Es importante que tome asiento para quedar a la altura de su vista para mejorar la comunicación. Los pacientes se sienten incómodos cuando el visitante está de pie. Recuerde que la cama es propiedad del enfermo y de su uso exclusivo y hay que respetarla. No cometa el error tan común de sentarse a sus pies. Tome una silla. Si no encuentra una porque están ocupadas con otras visitas, puede que sea la señal de que hay demasiadas personas en la habitación.

Lo que se ve, lo que se oye y lo que se habla en la habitación del enfermo es privado. No se deben hacer comentarios posteriores.

Si durante su visita entran los médicos o las enfermeras, apresúrese a retirarse por unos minutos mientras lo revisan, no espere a que se lo pidan.

No debe mover ni levantar a los pacientes sin instrucciones de la familia o del personal de enfermería.

Hable en voz baja, recuerde que hay otros pacientes a los que puede molestar.

Obedezca el reglamento del hospital. No se presente fuera de los horarios de visita ni lleve niños, a menos que la persona enferma sea la madre de los menores y desee verlos, previo consentimiento de los médicos. Piense dos veces antes de llevar a un chico a un hospital, son más proclives a contraer enfermedades y molestan a los pacientes.

Recuerde que para un convaleciente es difícil estar atento si habla con muchas personas a la vez. Trate de no formar parte de un grupo de visitas. Lo mejor es ir a verlo cuando sabe que estará solo.

No interrumpa las horas de las comidas, es difícil para cualquiera ingerir alimentos cuando lo están mirando otras personas, que además no están comiendo. No debe darle al paciente alimentos sin autorización previa.

Si por accidente golpea un aparato médico, llame a la enfermera para que lo revise. No trate de hacerlo usted. No toque ningún equipo médico que sirva para controlar al paciente.

No utilice el teléfono de la habitación del enfermo para asuntos personales. Si debe atender su celular, salga de la habitación y hable en el pasillo.

Recuerde no usar perfumes demasiado intensos. Más personas de las que usted cree son alérgicas.

Muchas veces asalta la duda sobre la duración de la visita a un enfermo. Diez o quince minutos son suficientes. Diferente es si usted ha contraído el compromiso de cuidar a la persona, allí puede ser toda una noche o algunas horas durante el día. Todo depende de lo que arregló al respecto.

En la casa del enfermo

Llame con anticipación e infórmese de las horas de visita. Jamás se presente sin previo aviso.

La hora oportuna para la visita es aquella en que el paciente y la familia están más cómodos. No piense en el horario que le resulte más conveniente a usted. Así evitará que por momentos sean varias personas visitando al enfermo y en otros momentos del día se encuentre solo. Lo ideal sería que no fueran más de dos personas al mismo tiempo.

Procure hablar en un tono moderado dentro del entorno del enfermo y en toda la casa en general.

Cualquier expresión de afecto vale más que mil palabras.

Si piensa llevarle algún dulce u otro alimento, consulte al respecto con la familia. Los pacientes tienen normalmente un régimen de comida especial y no se pueden salir de la dieta indicada por los médicos. Aunque parezca obvio recordarlo, no fume. Un ambiente con humo es dañino.

Si la persona que usted visita no tiene mucha ayuda de su entorno, ofrézcase a realizar algunos trámites tales como pagar los recibos de los servicios. Le agradecerán profundamente que en lugar de ser una visita más sea una persona sensible a estas necesidades.

Nunca administre al paciente ninguna medicación no prescrita por el médico, pueden resultar contraproducentes.

Si está resfriado o con algún otro síntoma “menor”, no corra el riesgo de contagiar al paciente. Quédese en casa.

No mencione si cuando sale de allí usted irá a comer una exótica comida en un restaurante de moda. A veces estas expresiones desubicadas se comentan con el afán de querer transmitir algo “alegre”. Lo será para usted, que lo podrá disfrutar. Pero no para él que todavía no tiene permiso para comer nada sólido y está con el té de la mañana.

Si usted percibe que la persona está cansada o molesta, tal vez

necesite quedarse a solas. Una salida elegante y no comprometida será decirle: “salgo un momento a realizar una llamada”. El enfermo se lo agradecerá.

¿De qué hablamos con un enfermo?

Permita al paciente dirigir la conversación, no imponga usted las cuestiones por tratar. Déle libertad de elegir el tema deseado y no le traiga preocupaciones adicionales. Piense los temas antes de hablar. Trate de no cansarlo con su conversación ni lo apabulle contándole sus propias dolencias y su experiencia en enfermedades. Ya tiene suficiente con el mal momento por el que atraviesa.

Si la persona desea hablar de su enfermedad, de sus dolores o de sus miedos, muéstrele interés, con sinceridad y delicadeza. Sea un buen oyente, porque es una gran ayuda en un momento tan especial en la vida de una persona. Uno de los motivos de la visita es para que el enfermo tenga ocasión de hablar y que le presten atención. Hay que saber aceptar lo que afirma sin discutírselo, incluso comprender su llanto.

Si no tiene deseos de hablar, ya lo notará. No haga preguntas directas que lo obliguen a responder o mantenerse despierto cuando de pronto tiene deseos de dormitar.

No haga chistes que lo hagan reír a carcajadas. Si está recién operado, le ocasionará más dolores.

Procure, en lo posible, que el enfermo siga enterado de lo que ocurre en su grupo de pertenencia, evitando darle malas noticias.

Al despedirse dígale que seguirá su recuperación a través de la familia, que usted sabe que él necesita descansar. Quedará con la sensación de que usted se preocupa y a la vez no serán necesarias visitas posteriores que podrían resultar contraproducentes.

Capítulo 17: El arte de regalar

No es fácil comprar un obsequio. Algunas personas tienen más facilidad que otras para hallar una buena elección.

Desde la óptica de la persona que compra el regalo hay algunos secretos para elegir bien. El trípode de este tema está compuesto por:

1. ¿A quien le voy a regalar?
2. ¿De cuánto dinero dispongo?
3. ¿Le gustará?

Pero también la persona que recibe tiene sus inquietudes:

– No me gusta. ¿Se lo puedo decir?
– ¿Es correcto preguntar si lo puedo cambiar por otra cosa en el mismo negocio?
– ¿Lo debo abrir o lo guardo para no parecer una desesperada por el regalo?

También tiene que tener en claro en qué circunstancias se impone un regalo y que lo importante es el gesto, más allá de lo que cueste económicamente el presente.

Las ocasiones más frecuentes para hacer regalos son las

siguientes:

– Para agradecer.
– Nacimientos.
– Cumpleaños.
– Aniversarios.
– Cuando termina su carrera y obtiene un título.
– Para sorprender.
– A una persona que está enferma, en lo posible que no sean flores.
– Recuerdo de un viaje.
– ¡Por puro placer!

El regalo más agradecido es el que no se espera. Por lo tanto, el que no está en función de ninguna celebración generará más sorpresa y agradecimiento. Los viajes, por ejemplo, constituyen una ocasión especial para demostrarle a alguien que nos hemos acordado de él aun estando lejos, comprando algún obsequio típico del lugar visitado.

Actitudes correctas con los regalos

– Agradézcalo sinceramente, le guste o no. Hay que valorar la dedicación que ha puesto la persona que se lo entregó.

– Si recibe una caja de bombones, ofrézcalos junto con el café, invitando en primer lugar a la persona que los llevó. Esta costumbre viene de la época que se cometían crímenes con bombones envenenados. Hoy usted no piensa que esa querida amiga pueda ser capaz de tamaña barbaridad, pero… Igual, hay una diferencia: en la actualidad, esta persona puede rechazar el bombón, mientras que antiguamente estaba obligada a comerlo, para demostrar que estaban “limpios”.

– Si recibe flores, colóquelas en un jarrón y ubíquelas en un lugar bien visible del salón o del *hall*, para demostrar que fueron de su agrado y también para que la persona que las envió las vea cuando llegue a la reunión

– Actúe con tacto. Sea delicado al momento de recibir regalos en medio de una reunión. Si algunos invitados no traen presentes, evite que se puedan sentir incómodos.

– El regalo se abre en presencia de la persona que lo entregó. En otros países tienen costumbres diferentes. Por ejemplo, en Japón y en algunos lugares de China se acostumbra hacer la apertura en otra habitación para evitar las comparaciones.

– La calidad del papel y la manera en que está envuelto deben cuidarse con la mayor atención, ya que el objeto más delicado del mundo pierde todo su atractivo si no se presenta correctamente.

– Se entrega con discreción, sin darle excesiva importancia, en particular todo sin hacer mención a su precio. Si el regalo necesita algún tipo de explicación, se hará cuanto antes para que quien lo reciba no se sienta incómodo.

– Desde el punto de vista del protocolo, no hace falta acompañar con una tarjeta personal un regalo que se entrega en mano. Pero si se trata de un cumpleaños con trescientos invitados, le gustará que el anfitrión sepa que ese par de aros de plata y oro los regaló usted. Sentido común como siempre, no lo dude, adjunte su tarjeta.

Cómo se elige un regalo

Saber regalar es todo un arte de intuición y sensibilidad. Es difícil establecer normas sobre este comportamiento, que tiene connotaciones subjetivas y cierta dosis de generosidad. No obstante, existen pautas generales que ayudan a lograr un efecto favorable en la persona a la que se dirige el obsequio.

El objetivo consiste en averiguar las preferencias del destinatario del regalo, saber qué es lo que le causará una mayor ilusión sin preguntárselo abiertamente y sin revelar las intenciones, descubriendo los gustos de un modo indirecto y discreto e incluso provocando conversaciones casuales.

Es interesante plantearse si le gustará al destinatario, si lo necesitará y si podrá usarlo. La elección exige tiempo y dedicación.

El regalo representa a quien lo hace y, por ello, debe ser elegido con sumo cuidado. Los receptores verán el mismo aprecio que usted les profesa, salvo los materialistas, que sólo se fijarán en el precio.

Sepa si puede elegir un regalo demasiado personal o no en función de los lazos de amistad que lo unan con el destinatario. Por ejemplo, no deben ser muy costosos para las personas que no sean muy cercanas. Las joyas se reservan para personas con las que tenga un lazo de afecto muy próximo.

La discreción a la hora de regalar es importante, ya que si se hace un regalo demasiado costoso a personas que tienen una economía desestabilizada, es posible herir su sensibilidad.

Cómo acertar y no morir en el intento con la elección del regalo:

– Tener en cuenta qué no se puede regalar. Para un colega, nunca algo muy personal que dé lugar a malas interpretaciones. Sin ir más lejos, piense en la cara de una chica que recibe de un compañero de trabajo un conjuntito de ropa interior.

– Es mejor elegir dentro de lo clásico, evitando así una situación

incómoda para quien lo recibe. Por ejemplo: paraguas, lapiceras, libros, música, dos entradas para el teatro, corbatas, cartera, cinturones o perfumes (si conoce su gusto).

– Un obsequio original: regale su tiempo. Qué mejor para un familiar que no ve regularmente que visitarlo y disfrutar un rato juntos. Sobre todo para las personas mayores, esta visita es mucho más preciada que el oro mismo. Con mayor motivo si está en el hospital o en un asilo de ancianos.

Regalos inadecuados

El postre y las tortas están prohibidos cuando la persona está invitada a comer a una casa donde va por primera vez o no tiene confianza con los anfitriones. Son regalos de una gran familiaridad, se hacen sólo entre hermanos o entre hijos y padres.

Llevar un postre pone en un compromiso a la anfitriona, que se verá en la obligación de servirlo y de guardar el que ya tenía preparado. Una excepción sería que la amiga íntima le advierta con antelación a la anfitriona su deseo de preparar un postre muy especial, evitando que ella prepare uno. O se realiza una reunión donde cada uno aporta algo y justo le toca llevar “el postre”, con lo cual no hay excusas.

Evite regalar:

– Animales. Implican una responsabilidad y por eso sólo se deben regalar a personas con las que se tenga mucha confianza.

– Algo que le obsequiaron previamente a usted.

– Objetos muy personales a personas con las cuales no tiene mucha confianza.

– En medio de una negociación, porque la persona que lo recibe puede interpretar que se lo está presionando para tomar una decisión.

¿El dinero es adecuado?

Hay personas que no lo consideran de buen gusto. En cualquier caso, se reserva para circunstancias excepcionales y muy concretas. A veces es mejor recurrir a este regalo porque sabemos que la persona a la cual se lo entregamos le dará un mejor destino que a otro tipo de obsequios.

Muchas veces, se evita regalar dinero por vergüenza o por temor a que la suma parezca exigua.

Es correcto en el caso de una boda o de una persona de su círculo íntimo.

Una vez tomada la decisión de que este será su regalo, proceda con tacto para no herir el amor propio del receptor.

Estos son los pasos que debe seguir:

– Conseguir billetes nuevos (ante la duda está el banco o alguna agencia de cambio). Que sean del más alto valor hasta completar la suma elegida. Por ejemplo, $500 se arma con cinco billetes de $100.

– Nunca lo entregue en la mano. No se sacan de la cartera en el momento de entregarlos, para que no parezca que se está dando una limosna. Siempre se colocará en un sobre y, si es posible, acompañados con algún detalle como flores o bombones.

– Escriba unas líneas manifestando algo así como “para que te compres un libro en mi nombre” o “para un regalo para tu hijo que podrás elegir mejor que yo”. De todas formas, bastan unas palabras como “con mi cariño de siempre”.

– Nunca diga algo como “comprate lo que quieras y después decime cuánto gastaste”.

Las flores y otros regalos clásicos

Las flores como obsequio se consideran siempre oportunas: son un signo de paz y amistad. Es un detalle de mucho estilo regalar flores con cierta frecuencia, escribiendo una tarjeta a mano, cariñosa y breve.

Se pueden enviar como agradecimiento de una invitación, en cuyo caso se harán al día siguiente y no más tarde, pero también para una felicitación, por gratitud por un favor o en cuanta ocasión le parezca o desee quedar bien.

Cuando se tiene confianza con la persona que las recibe, la entrega puede ser personal, pero lo mejor es hacerlo a través de una florería. Es importante asegurarse de que la persona que las va a recibir se encuentra presente en su domicilio y no de vacaciones.

Con respecto al significado de los colores, estos son los más comunes:

– Blanco: pureza y alegría.
– Rojo: pasión y ambición Si un hombre regala flores a una mujer con la cual no tiene confianza, debe evitar las rosas rojas.
– Verde: esperanza y éxito.
– Azul: amor puro y comunicación espiritual.
– Amarillo: triunfo, riqueza y ambición.

Puntos importantes para tener en cuenta:

– Son preferibles las flores naturales. Nunca regale flores artificiales.

– Elija las preferidas del o de la destinataria.

– Es mejor enviarlas a los domicilios particulares que a las clínicas (por ejemplo, en caso de un nacimiento).

– No se deben regalar flores a personas que vivan en el campo.

– Entréguelas con una base que contenga agua, de manera que la anfitriona no tenga que verse en la situación de buscar floreros inexistentes o difíciles de encontrar al momento de necesitarlos.

Cuando lo invitan a una casa a comer un detalle de distinción es llevar o enviar un ramo de flores teniendo en cuenta lo siguiente:

– Mándelas el mismo día de la invitación, antes de la comida, acompañada con su tarjeta social. Si se trata de un matrimonio, use la tarjeta matrimonial.

– Puede llevarlas usted al momento de asistir a la comida. Si es un matrimonio, las entrega el hombre. No hace falta ponerle la tarjeta personal. Si abre la puerta una persona de servicio, se las pueden entregar a ella y pedirle que informe a la dueña de casa sobre el regalo. Entrar al salón con las flores en la mano resultaría algo incómodo y pondría en una situación embarazosa a los otros invitados que no hubieran llevado ningún presente.

– Envíelas al día siguiente de la comida, con una tarjeta agradeciendo la invitación. Esta es la forma más protocolar y obliga a quien las recibe a dar las gracias.

– ¿Flores a un hombre? Es una idea perfectamente admisible. Si algún amigo que vive solo da una comida en su casa, es natural llevarle una planta para decorarla o flores que lucirán muy bien

cerca de los libros o donde la ambientación lo permita.

Bombones

Se pueden regalar a una anfitriona con la que se tiene cierta confianza y si se sabe que no está a régimen. De lo contrario, es mejor llevarle flores.

Importa más la calidad que la cantidad. Hay que comprarlos en un negocio especializado en chocolates y hacerlos preparar delante de uno. Con las cajas cerradas se corre el riesgo de que no estén frescos.

Perfumes

Serán bienvenidos sólo cuando sepa cuál es la marca que prefiere la persona a quien le regala, que lo debe abrir completamente y sentir el aroma. No es obligación ponérselo en ese momento.

Bebidas

No lleve este presente cuando lo invitan por primera vez a una casa o donde no tenga cierta familiaridad con los anfitriones

Los vinos o los licores son un regalo apropiado, por ejemplo, si se trata de amigos íntimos que lo invitan a una cena improvisada.

En el caso de una comida semiformal diremos al momento de entregarla “para que la guardes para una ocasión especial” o “es para tu bodega”. Con estas palabras, exime al anfitrión de la obligación de abrir la botella esa misma noche que, además de que el anfitrión ya eligió el tipo de vino que va a servir, no alcanza para todos los invitados.

Si viaja a otro país y sabe que allí visitará amigos, es muy oportuno llevar botellas de las marcas reconocidas en su país de origen y posiblemente difíciles de encontrar en el destino.

Agradecimiento de los regalos

El receptor debe agradecer siempre, sea personalmente, por teléfono o por escrito.

El uso social occidental dicta que recibir un regalo implica expresar la gratitud por el detalle y reiterar las gracias al encontrarse nuevamente con la persona que lo obsequió.

Aunque el regalo no le guste demasiado, no se debe dejar escapar el menor gesto de decepción. Si se reciben varios regalos, se deben agradecer por igual, sin destacar ninguno de ellos.

Los regalos de boda se deben agradecer usando la tarjeta del flamante matrimonio, que indique nombre del señor en la parte de arriba y el de su esposa en segundo lugar, con su apellido de soltera. Se detalla el regalo recibido. Por ejemplo, “Gracias por las dos bandejas de plata”. No se firma.

Saber hacer regalos es todo un arte que requiere de tres cualidades imprescindibles: sentido común, sensibilidad y generosidad.

Bibliografía

Ceremonial . Jorge G. Blanco Villalta . 1992 Lugar Editorial S.A. . Buenos Aires

Protocolo y ceremonial . María Berisso . 1991 Imprenta de los Buenos Ayres SAIC . Buenos Aires

O.E.A . Informes varios

Manuel pratique de protocole . J. Serres . 1965 Editions de L'Arquebuse . Vitry Le François Marne

Business etiquette . Ann Marie Sabath . 2002 The Career Press . USA

Ceremonial público . A. J. Urquiza

The Etiquette Advantage in Business . Peggy Post & Peter Post . 2005 Collins . USA

Emily Post's Etiquette , 16th Edition . Peggy Post . 1997 Collins . USA

La etiqueta social en los negocios . Elena Jankowic . 1992 Ediciones Deusto S.A. . Barcelona

Cubierta
Portada
Dedicatoria
Agradecimientos
Prólogo
Definiciones de ceremonial, etiqueta y protocolo
La leyenda negra sobre el ceremonial
Parte I: Cortesía empresarial
Capítulo 1: El protocolo dentro de la empresa
¿Por qué es necesario considerar el protocolo?
¿Para qué sirve?
Buenos modales, buenos negocios
Capítulo 2: La entrevista de trabajo y el protocolo
Pautas para conseguirla
Redacción del currículum vitae
Reglas básicas para la carta de presentación
La entrevista
Comportamiento para salir airoso en la entrevista de trabajo
Posibles preguntas durante la entrevista
Agradecimientos
Capítulo 3: Las relaciones públicas y el protocolo empresarial
Puntualidad
Cortesía en las reuniones de trabajo
Cortesía en el teléfono
Netiquette: comportamiento en la red
Tarjetas personales
Las invitaciones: cómo enviarlas y cómo responderlas
Cómo ser anfitrión en su oficina
Pautas de comportamiento durante una negociación

La etiqueta hacia las personas con capacidades diferentes en el ámbito laboral
Regalos empresariales
Cumpleaños y nacimientos
Condolencias
Visitas a un enfermo
Capítulo 4: Urbanidad en el ambiente laboral
Los compañeros: convivir, compartir y respetar
¿Cuál es el límite en la relación entre pares?
El trato diario con los jefes y los subordinados
Dime cómo te comportas en la fiesta de la oficina y te diré tu futuro laboral
Precedencias y presidencias
Imagen y vestimenta adecuada para los hombres
Comidas de negocios dentro de la empresa
Capítulo 5: Empresarios de viaje
La planificación
Estrategias para armar valijas de negocios
Durante el viaje y en el destino
Cuidado de la salud y prevención
El protocolo de los negocios
El regreso
Destinos
Capítulo 6: Las mujeres en el mundo empresarial
El vestuario
Cargos y jerarquías
Cuando una mujer invita a un restaurante
Parte II: Cortesía social
Capítulo 7: Reglas básicas de cortesía y buenos modales
¿Los buenos modales están pasados de

moda?
Aclaraciones sobre el concepto de puntualidad
Los errores más frecuentes de etiqueta
Comportamientos correctos en distintas situaciones
Palabras mágicas
Capítulo 8: Obligaciones de los anfitriones
Capítulo 9: Obligaciones de los invitados
Capítulo 10: Las presentaciones, el saludo y sus códigos
Reglas y códigos para los saludos
Reglas y códigos para las presentaciones sociales
La distancia física entre dos personas
Qué hacer cuando le extienden la mano izquierda
Capítulo 11: La mesa
La tradición de los modales en la mesa
El lenguaje de la servilleta y de los cubiertos
Capítulo 12: El restaurante
Capítulo 13: El arte de conversar
Temas prohibidos
Temas permitidos
Capítulo 14: Precedencias
Consideraciones generales
Reglas generales de precedencia en reuniones sociales
Dos estilos para poner la mesa
Orden para servir
Capítulo 15: Cortesía en la vía pública
Capítulo 16: Cortesía durante la visita a un enfermo
Capítulo 17: El arte de regalar

Actitudes correctas con los regalos
Cómo se elige un regalo
Regalos inadecuados
Las flores y otros regalos clásicos
Agradecimiento de los regalos
Bibliografía
Créditos
Acerca de Random House Mondadori ARGENTINA

Cortelezzi, Alba Edith
Buenos modales, buenos negocios. - 1a ed. - Buenos Aires : Grijalbo, 2012
(Autoayuda y superación)
EBook.

ISBN 978-950-28-0581-8

1. Autoayuda. I. Título
CDD 158.1

Edición en formato digital: marzo de 2012
© 2012, Random House Mondadori, S.A.
Humberto I 555, Buenos Aires.

Diseño de cubierta: Random House Mondadori, S.A.

Todos los derechos reservados. Esta publicación no puede ser reproducida, ni en todo ni en parte, ni registrada en, o transmitida por, un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea mecánico, fotoquímico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o cualquier otro, sin permiso previo por escrito de la editorial.

ISBN 978-950-28-0581-8

Conversión a formato digital: libresque

www.megustaleer.com.ar

RANDOM HOUSE MONDADORI

Consulte nuestro catálogo en: www.megustaleer.com

Random House Mondadori, S.A., uno de los principales líderes en edición y distribución en lengua española, es resultado de una *joint venture* entre Random House, división editorial de Bertelsmann AG, la mayor empresa internacional de comunicación, comercio electrónico y contenidos interactivos, y Mondadori, editorial líder en libros y revistas en Italia.

Desde 2001 forman parte de Random House Mondadori los sellos Beascoa, Debate, Debolsillo, Collins, Caballo de Troya, Electa, Grijalbo, Grijalbo Ilustrados, Lumen, Mondadori, Montena, Plaza & Janés, Rosa dels Vents y Sudamericana.

Sede principal:
Travessera de Gràcia, 47–49
08021 BARCELONA
España
Tel.: +34 93 366 03 00
Fax: +34 93 200 22 19

Sede Argentina:
Humberto Primo 555, BUENOS AIRES
Teléfono: 5235-4400
E-mail: info@rhm.com.ar
www.megustaleer.com.ar